



## ปัญหาทางกฎหมายในกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผิดพลาด

ชวิศา พลนิล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ปริทัศน์ พนมยงค์

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปีการศึกษา 2566

# LEGAL PROBLEMS IN THE CASE OF A MISTAKEN ELECTRONIC MONEY TRANSFER

CHAWISA PONNIN

A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the  
Requirements for the Degree of Master of Laws

Department of Law

Pridi Bhanomyong Faculty of Law,

Dhurakij Pundit University


Academic Year 2023

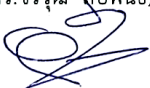


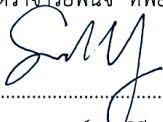
ใบรับรองสารนิพนธ์

คณะนิติศาสตร์ปริธี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต


หัวข้อสารนิพนธ์ ปัญหาทางกฎหมายในกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาด  
เสนอโดย ขวিকা พลนิล  
สาขาวิชา นิติศาสตร์  
หมวดวิชา กฎหมายเอกชน  
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์พินิจ ทิพย์มณี  
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

  
..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร.จิรวุฒิ ลิ้มพันธ์)

  
..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์  
(รองศาสตราจารย์พินิจ ทิพย์มณี)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริกานต์ อยู่เรือง)

คณะนิติศาสตร์ปริธี พนมยงค์ รับรองแล้ว

  
..... คณบดีคณะนิติศาสตร์ปริธี พนมยงค์  
(อาจารย์ ดร. สุทธิพล ทวีชัยการ)  
วันที่ 21 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2564

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัญหาทางกฎหมายในกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผิดพลาด
ชื่อผู้เขียน	ชวิศา พลนิล
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รองศาสตราจารย์ พิณิจ ทิพย์มณี
หลักสูตร	นิติศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2566

### บทคัดย่อ

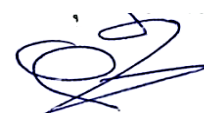
การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์กฎหมายที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดกรณีมีการโอนเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาดหรือโดยสำคัญผิด โดยเฉพาะกฎหมายที่เกี่ยวข้องเมื่อต้องการเรียกชำระเงินคืน เนื่องจากการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันได้ใช้กันอย่างแพร่หลาย ขั้นตอนในการโอนเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ทำให้เกิดโอกาสในการโอนเงินผิดพลาดได้ง่าย จึงเกิดปัญหาในเรื่องการเรียกชำระเงินคืน กล่าวคือ ผู้ใดเป็นผู้มีสิทธิเรียกชำระเงินคืนและเรียกชำระเงินคืนเช่นใด อีกทั้งยังขาดแนวทางในการแก้ปัญหาเบื้องต้นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่เป็นแนวทางที่ไม่ต้องนำคดีขึ้นสู่ศาล

จากการศึกษาพบว่า เมื่อมีการทำรายการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาดทำให้โอนไปผิดคน เป็นการการชำระหนี้โดยสำคัญผิดในตัวบุคคล โดยมีได้มีหนี้กันมาก่อน ทำให้ผู้ที่รับโอนเงินจำต้องคืนเงินฐานลาภมิควรได้ หากผู้รับโอนปฏิเสธไม่คืนเงิน ผู้รับโอนย่อมมีความรับผิดทางอาญฐานยกยอกทรัพย์ที่ผู้อื่นส่งมอบให้โดยสำคัญผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 352 วรรคสอง และผู้โอนจะต้องใช้สิทธิทางศาลซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูง ยุ่งยาก และกระบวนการพิจารณาของศาลใช้เวลานาน เกิดปัญหาว่าธนาคารพาณิชย์และธุรกิจสถาบันการเงินควรมีบทบาทในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อย่างใดบ้าง ปัญหาไม่มีกฎหมายบังคับให้ธนาคารพาณิชย์เข้ามาเป็นตัวกลางในการเรียกเงินคืน ปัญหาในการกำหนดขั้นตอนและหลักเกณฑ์ของธนาคารในการพิจารณาเงินคืน เมื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาจากต่างประเทศ พบว่าเครือรัฐออสเตรเลียมีแนวทางปฏิบัติให้สถาบันการเงินที่เข้าร่วมปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน มีกฎข้อห้ามไม่ให้สถาบันการเงินผลักระการดำเนินการรายงานปัญหาและติดต่อขอเงินคืนให้ผู้ใช้บริการไปเรียกร้องแก่บุคคลที่สาม ส่วนสาธารณรัฐสิงคโปร์เน้นกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินการแก่ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินในการดำเนินการรับเรื่อง และต้องรายงานผลการพิจารณาแก่ผู้ใช้บริการภายใน 5 วันทำการ

ดังนั้นเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ผู้เขียนจึงมีข้อเสนอแนะแนวทางการประกาศข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติให้แก่ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่เป็นผู้ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดให้ธนาคารซึ่งเป็นผู้ให้บริการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นตัวกลางในการดำเนินการคืนเงินเมื่อเกิดปัญหาโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดย

ผิดพลาดขึ้น และมีอำนาจในการดึงเงินคืนให้แก่ผู้โอน โดยมีการกำหนดขั้นตอนและหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคืนเงินของธนาคารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

**คำสำคัญ:** โอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์, ลากมิกวอร์ด, ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์



.....

Thematic Paper Title	LEGAL PROBLEMS IN THE CASE OF A MISTAKEN ELECTRONIC MONEY TRANSFER
Author	Chawisa Ponnin
Thematic Paper Advisor	Associate Professor Pinit Tipmanee
Program	Master of Laws
Academic Year	2023

## ABSTRACT

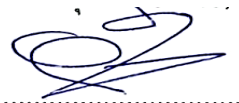
This study aims to research and analyze relevant laws about cases where individuals wrongly or mistakenly transfer money through electronic banking, focusing on laws related to refund claims. Recently, electronic banking has become widespread, offering easy, convenient, and fast transactions. However, this convenience also increases the risk of mistaken transfers, leading to challenges in how to claim refunds, who has the right to make claims, and on what legal basis the claims are made. Furthermore, there is a lack of guidelines for solving fundamental issues to protect electronic banking users without bringing the case to court.

The study found that when money is mistakenly transferred via an electronic system to the wrong person, resulting in a mistaken payment with no prior debt, the recipient of the mistakenly transferred money must return it as undue enrichment. If the recipient refuses to return the money, they are civilly liable for undue enrichment and criminally liable for misappropriation of property given to others, according to Section 352, subsection 2, of the Criminal Code. The transferor must pursue their rights in court, which involves high costs, complexity, and a long duration. This makes it difficult for the transferor to access justice. Moreover, there is a problem regarding how commercial banks and financial institutions should play a role in assisting electronic banking users. Specifically, there is no law to force commercial banks to act as intermediaries in retrieving money, and there are issues in determining the bank procedures and criteria for considering refunds. After studying problem-solving approaches from other countries, the author discovered that Australia has established similar guidelines for financial institutions participating in addressing issues. These guidelines include regulations that prohibit financial institutions from shifting the burden of reporting problems and from contacting third parties for refunds. The Republic of Singapore emphasizes

setting a time frame for financial institutions to handle matters and requires them to report the results of their consideration to users within 5 business days.

Therefore, in order to protect electronic banking users, the author suggests guidelines for announcing guidelines to be implemented by commercial banks and financial institutions providing electronic banking services. By requiring the banks, which are providers of electronic transfer services, to serve as intermediaries for refunds in cases of mistaken electronic money transfer and empowering them to retract refunds from the recipient, standardized procedures and criteria for refund consideration should be established.

**Keywords:** Electronic Money Transfer, undue enrichment, Electronic banking



.....

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้จะสำเร็จลุล่วงไปไม่ได้เลย หากปราศจากผู้มีพระคุณทั้งหลายซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทาง รวมทั้งให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ แก่ผู้เขียนในการจัดทำสารนิพนธ์

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์พินิจ ทิพย์มณี อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้โอกาสผู้เขียนในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาในการสละเวลามาให้ความรู้ คำแนะนำ เพื่อให้ผู้เขียนจัดทำสารนิพนธ์ได้อย่างราบรื่น ตลอดจนแนวทางในการค้นคว้าหาความรู้ และแนวทางในการหาข้อมูลต่าง ๆ

ผู้เขียนขอกราบขอบคุณอาจารย์ ดร.จิรุมณี ลิปิพันธ์ ที่ได้กรุณาเป็นประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ อาจารย์ กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทาง และข้อคิดต่าง ๆ เพื่อรวบรวมจัดทำสารนิพนธ์ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณครอบครัวอันเป็นที่รัก โดยเฉพาะนายจตุรงค์ พลนิล บิดา นางนฤมล พลนิล มารดา ผู้ให้การสนับสนุนผู้เขียนในการศึกษาเรื่อยมาจนถึงระดับปริญญาโท ขอขอบคุณน้อง ๆ และเพื่อน ๆ ทั้งหลายที่คอยให้กำลังใจ รับฟังปัญหาทำให้ผู้เขียนมีพลังไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค จนทำให้งานสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

หากสารนิพนธ์ฉบับนี้สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษาหรือในทางปฏิบัติได้ ผู้เขียนขอมอบความดีครั้งนี้แก่ครูบาอาจารย์ทุกท่านประสิทธิ์ประสานวิชาความรู้แก่ผู้เขียน รวมถึงผู้แต่งหนังสือ ตำรา บทความทุกท่าน ซึ่งผู้เขียนได้ใช้เป็นข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ อย่างไรก็ตามหากงานสารนิพนธ์มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขอกราบอภัยมา ณ โอกาสนี้ และขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

ชวีศา พลนิล



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ณ
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและสาเหตุของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย.....	3
1.3 สมมุติฐานของการศึกษาวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย.....	3
1.5 วิธีการศึกษาวิจัย.....	4
1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัย.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธนาคารอิเล็กทรอนิกส์และระบบการโอนเงิน ด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	5
2.1 ความหมาย วิวัฒนาการ รูปแบบและลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน เงินของธนาคารพาณิชย์	5
2.2 ความหมาย วิวัฒนาการ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการโอนเงินผ่านธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ และประเภทของการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์	13
2.3 แนวความคิดในการคุ้มครองผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในการทำธุรกรรม.....	19
3. กฎหมายที่ใช้บังคับกับกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผิดพลาดของประเทศไทย เปรียบเทียบกับกฎหมายของต่างประเทศ	31
3.1 กฎหมายที่ใช้บังคับกับกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผิดพลาดในต่างประเทศ..	31
3.2 กฎหมายที่ใช้บังคับกับกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผิดพลาดในประเทศไทย.	39
4. วิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษา เฉพาะปัญหาการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผิดพลาด	63
4.1 วิเคราะห์ปัญหาการไม่มีกฎหมายบังคับธนาคารพาณิชย์โดยชัดแจ้ง.....	63
4.2 วิเคราะห์ปัญหาธนาคารพาณิชย์ในการเป็นตัวกลางในการเรียกเงินคืน.....	71

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4.3 วิเคราะห์ปัญหาในการกำหนดขั้นตอนและหลักเกณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ในการพิจารณาสินเชื่อ	74
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	77
5.1 บทสรุป.....	77
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	82
ประวัติผู้เขียน.....	87

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	ตารางเปรียบเทียบกฎหมายไทยกับต่างประเทศ ประเด็นปัญหาเมื่อเกิดกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาด	62

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและสาเหตุของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนอยู่ในชีวิตประจำวันของผู้คนอย่างมากเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก ทำให้พฤติกรรมต่าง ๆ อย่างเช่นพฤติกรรมการชำระเงินของผู้คนเปลี่ยนแปลงไป จากการใช้เงินสดในการชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการมาเป็นการใช้บัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตหรือบัตรเครดิต จนต่อมาพัฒนามาเป็นการโอนเงินผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) หรือโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ซึ่งเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างมาก และปัจจุบันการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมในการโอนข้ามธนาคารแล้ว และการพัฒนาบริการธุรกรรมประเภทโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) นั้นเพิ่มความสะดวกและปลอดภัยแก่ผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ทำให้ในปัจจุบันผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อถอน โอน จ่ายเงิน ด้วยโทรศัพท์มือถือเพียงเครื่องเดียว และเกิดธุรกรรมธนาคารรายย่อยมากขึ้นอย่างมาก<sup>1</sup>

ตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2559 ระบบพร้อมเพย์เริ่มให้บริการ ซึ่งเป็นระบบที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินที่ช่วยเพิ่มทางเลือกให้ผู้ใช้บริการสามารถโอนเงินโดยใช้เลขประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ (หรือหมายเลขอื่นของผู้รับ) รวมไปถึงเลขที่บัญชีธนาคาร ผ่านช่องทางดิจิทัล โดยเสียค่าธรรมเนียมที่ถูกลงกว่าการทำธุรกรรมในอดีต ต่อมา ธนาคารพาณิชย์ใหญ่ ๆ หลายแห่ง เริ่มประกาศยกเลิกค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามธนาคาร<sup>2</sup> ทำให้ผู้บริโภคเริ่มใช้จ่ายผ่านบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งแม้แต่ธุรกรรมยอดไม่ถึง 100 บาท ก็ใช้บริการโอนเงินผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งจึงแทบจะเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของผู้คน ทั้งร้านค้า พ่อค้าแม่ค้า และผู้บริโภค

วิธีการการโอนเงินนั้นไม่จำเป็นต้องใส่เลขที่บัญชีธนาคารเพียงอย่างเดียว เพราะสามารถระบุเพียงหมายเลขโทรศัพท์หรือหมายเลขประจำตัวประชาชนที่ลงทะเบียนไว้ในระบบพร้อมเพย์ อีกทั้งบางธนาคารมีฟังก์ชันทำรายการโอนเงิน และบริการจดจำรายการโปรด ทำให้เกิดความสะดวกรบายแก่ผู้ใช้บริการธนาคารเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม เมื่อการโอนเงินในปัจจุบันทำได้ง่าย ใช้เวลาเพียงไม่ถึงนาทีก็ทำรายการสำเร็จ แต่ก็มีข้อเสียคือหากไม่ตรวจสอบหมายเลขบัญชีหรือหมายเลขพร้อมเพย์หรือชื่อเจ้าของบัญชีให้ดี หรือไม่ได้

---

<sup>1</sup> ธนาคารแห่งประเทศไทย, 'สถิติการโอนเงินผ่านระบบบาทเน็ต จำแนกตามประเภทธุรกรรม' <<https://www.bot.or.th/th/statistics/payment.html>> สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2566.

<sup>2</sup> Techsauce Team, 'สรุปข้อมูลแบงก์ใหญ่ประกาศ 'ฟรีค่าธรรมเนียม' บน Online Banking' (29 มีนาคม 2561) <<https://techsauce.co/tech-and-biz/changing-no-fee-on-thailand-online-banking>> สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2566.

ตรวจสอบจำนวนเงินให้ตี ทำให้โอนเงินไปผิดบัญชีผู้รับโอน หรือเกินจำนวนที่ต้องการโอนเกิดขึ้นได้บ่อยครั้ง เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการโอนเงินขึ้น หากผู้โอนเงินสามารถติดต่อเจ้าของบัญชีผู้รับโอน และผู้รับโอนยินยอม โอนเงินกลับมาก็ไม่เกิดปัญหา แต่หากไม่สามารถติดต่อผู้รับโอนได้ หรือ ติดต่อได้แต่ไม่ยอมโอนเงินคืน ก็จะเกิดปัญหาตามมาในการติดตามเอาเงินคืน ซึ่งเป็นการยุ่งยากต่อผู้ใช้บริการธนาคาร ตั้งแต่กระบวนการติดต่อผู้รับโอนเนื่องจากการหาข้อมูลส่วนตัวผู้รับโอนนั้นบุคคลทั่วไปไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ อีกทั้งหากติดต่อธนาคาร เจ้าของบัญชีผู้รับโอนเพื่อถามข้อมูลผู้รับโอน ธนาคารก็ไม่สามารถให้ข้อมูลได้เพราะอาจผิดกฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พุทธศักราช 2562 ทางฝ่ายผู้รับเงินก็มีปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ กล่าวคือหากผู้โอนเงินผิดพลาดติดต่อผู้รับโอนได้ ผู้รับโอนอาจไม่กล้าโอนเงินกลับคืนไปเพราะกลัวว่าจะเป็น การหลอกลวงโดยมิฉฉาชีพ หรือโอนผิดบัญชีอีก

ปัจจุบันกฎหมายที่ใช้บังคับเมื่อเกิดกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาดนั้น จะต้องเรียกคืนกันฐานลามิควรได้ ซึ่งผู้ใช้บริการธนาคารต้องใช้สิทธิเรียกร้องทางศาลเป็นคดีแพ่งและคดีอาญาฐาน ยักยอกทรัพย์สินที่ผู้อื่นส่งมอบให้โดยสำคัญผิด ซึ่งมีข้อยุ่งยาก ใช้ระยะเวลาชานาน เช่น คำพิพากษาฎีกาที่ 4442/2540<sup>3</sup> พนักงานธนาคารโอนเงินผิดพลาดไปเข้าบัญชีจำเลย จำเลยถอนเงินไปใช้เป็นความผิดฐาน ยักยอกทรัพย์สินที่มีผู้ส่งมอบโดยสำคัญผิดตามมาตรา 352 วรรคสอง ซึ่งคำพิพากษาฎีกาดังกล่าว อัยการเป็น โจทก์ฟ้องจำเลยซึ่งเป็นผู้รับโอน โดยมีธนาคารเป็นโจทก์ร่วม เพราะในอดีตการโอนเงินจะต้องทำผ่าน เคาน์เตอร์ธนาคาร แต่ในปัจจุบัน ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เป็นผู้ดำเนินรายการโอนเงินด้วยตนเอง จึง ทำให้การใช้สิทธิเรียกร้องทางศาลในการเรียกเงินคืน ไม่ว่าจะคดีแพ่งหรือคดีอาญาเป็นการยุ่งยาก และมีภาระใน การหาพยานหลักฐานมากกว่า

อีกด้านหนึ่งฝ่ายผู้รับโอนเงินอาจเกิดสถานการณ์ระอัครระอ่วน เพราะกลัวว่าหากโอนเงินกลับไป อาจเป็นส่วนหนึ่งในการกระทำความผิดฐานพอกเงินหรือฉ้อโกงหรือโดนหลอกให้โอนเงิน อาจไม่กล้าโอนเงิน คืน และไม่ทราบว่าจะดำเนินการอย่างไรบ้างเมื่อเกิดกรณีเหล่านี้ขึ้น อย่างไรก็ตามหากผู้รับโอนไม่คืนเงินอาจ มีความรับผิดชอบแพ่งและมีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาได้ เนื่องจากไม่มีแนวทางตามกฎหมายหรือ แนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานขั้นต่ำให้ธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่งปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน และธนาคาร พาณิश्य์ก็ไม่มีอำนาจในการดำเนินการเรียกคืนเงินให้โดยพลการ

ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาเหล่านี้ ปัจจุบันยังไม่มิกฎหมายโดยชัดแจ้งที่บังคับให้ธนาคารพาณิश्य์และธุรกิจ สถาบันการเงินอื่น ๆ ดำเนินการเป็นตัวกลางในการเรียกเงินคืนกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผิดพลาด ธนาคารไม่มีหน้าที่ในการเป็นตัวกลางในการดำเนินการเรียกเงินคืน และ ไม่มีการกำหนดขั้นตอนในการ ดำเนินการเรียกเงินคืน รวมถึงหลักเกณฑ์ในการเรียกเงินคืนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งปัจจุบันมีเพียง ข้อเสนอแนะกระบวนการติดตามเอาเงินคืนจากธนาคารแห่งประเทศไทยเท่านั้น ไม่มีกฎเกณฑ์บังคับเป็น

<sup>3</sup> สมศักดิ์ เอี่ยมพลับใหญ่, *เกร็ดกฎหมายอาญา (มาตรา 209 – 398)* (พิมพ์ครั้งที่ 9, สำนักพิมพ์บัณฑิตอักษร 2557)

กฎหมายอันเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่ให้นักการพาณิชย์และธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่งปฏิบัติตามเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งหากมีมาตรการขั้นต่ำในการตอบสนองเหตุการณ์เหล่านี้ให้เป็นแนวทางเดียวกัน ก็จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความหมาย วิวัฒนาการ รูปแบบ และลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการโอนเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และประเภทของการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์

1.2.2 เพื่อศึกษาแนวความคิดในการคุ้มครองผู้ใช้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์

1.2.3 เพื่อศึกษากฎหมายที่ใช้บังคับในปัจจุบันกับกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาดวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกฎหมายของต่างประเทศ โดยเน้นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขเยียวยาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดก่อนนำข้อพิพาทขึ้นสู่ศาล

1.2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มกฎหมายที่ช่วยแก้ไขเยียวยาเมื่อเกิดการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาดขึ้น

## 1.3 สมมติฐานของการศึกษาวิจัย

เมื่อมีผู้โอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาด การใช้สิทธิเรียกร้องเงินคืนจากผู้รับโอนต้องอาศัยมูลหนี้เรื่องลาภมิควรได้ ซึ่งทำให้ผู้รับโอนเงินต้องดำเนินการคืนเงินแก่ผู้โอนตามหลักกฎหมายเรื่องลาภมิควรได้ และหากไม่คืนเงินดังกล่าวจะมีความรับผิดทั้งทางแพ่งและอาญา ซึ่งขั้นตอนในการเรียกร้องสิทธิทางแพ่ง ค่อนข้างยุ่งยาก ลำบาก และมีค่าใช้จ่ายสูงเมื่อเทียบกับจำนวนเงินที่ต้องการเรียกร้อง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีหลักเกณฑ์ทางกฎหมายในการบังคับให้นักการพาณิชย์เป็นตัวกลางผู้ดำเนินการเรียกเงินคืน เพื่อเป็นมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้นก่อนนำคดีขึ้นสู่ศาล และเพื่อทำให้การคุ้มครองสิทธิของเจ้าของบัญชีทั้งฝ่ายที่โอนเงินผิดพลาดและฝ่ายที่รับโอนเงินซึ่งเป็นผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในทางปฏิบัติ

## 1.4 ขอบเขตการศึกษาวิจัย

การศึกษานี้มุ่งศึกษาถึงหลักเกณฑ์ นิติสัมพันธ์ทางกฎหมายระหว่างธนาคารพาณิชย์ ผู้โอน และผู้รับโอน โดยทำการศึกษาเฉพาะกรณีมีการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการโอนเงินผิดพลาดด้วยตนเอง โดยมุ่งเน้นในการหามาตรการทางธนาคารในการเยียวยาผู้ใช้บริการเบื้องต้น โดยศึกษาจากมาตรการของสาธารณรัฐสิงคโปร์และเครือรัฐออสเตรเลีย ศึกษาว่าสามารถนำมาปรับใช้กับประเทศไทยได้หรือไม่

## 1.5 วิธีการศึกษาวิจัย

การค้นคว้าอิสระนี้มุ่งเน้นศึกษาจากการค้นคว้าข้อมูลเอกสาร ( Documentary Research ) อันได้แก่ หนังสือ เอกสารประกอบการเรียน งานวิจัย บทความ วารสาร จุลสาร คำพิพากษาของศาลที่เกี่ยวข้องกฎหมายของไทยและต่างประเทศ รวมถึงการค้นคว้าข้อมูลจากเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต

## 1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัย

1.6.1 ทำให้ทราบถึงความหมาย วิวัฒนาการ รูปแบบ และลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการโอนเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และประเภทของการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์

1.6.2 ทำให้ทราบถึงหลักเกณฑ์ทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศ กรณีมีการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาด

1.6.3 ทำให้ทราบถึงปฏิบัติของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยวิเคราะห์เปรียบเทียบกับแนวทางของต่างประเทศ โดยเน้นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขเยียวยาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดก่อนนำข้อพิพาทขึ้นสู่ศาล

1.6.4 ทำให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาหลักเกณฑ์ทางกฎหมายในการบังคับให้ธนาคารพาณิชย์และธุรกิจสถาบันการเงินเป็นผู้ดำเนินการเป็นตัวกลางในการแก้ไขข้อผิดพลาดเบื้องต้น ตลอดจนการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนของธนาคารในการพิจารณาเงินคืน

## บทที่ 2

# แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธนาคารอิเล็กทรอนิกส์และระบบการโอนเงินด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์เกิดกระแสตื่นตัวเรื่องการทำบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์กันเป็นอย่างมาก หรือที่เรียกกันว่า E-Banking เนื่องจากมีการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ E-Banking เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จากสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทย ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking และ Internet banking พบว่า จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ ปริมาณรายการที่ทำธุรกรรมและมูลค่ารายการ มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในเดือนมีนาคม 2563 มีจำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ Internet banking ทั้งหมด 29,850,113 บัญชี ปริมาณรายการที่ทำธุรกรรมจำนวน 81,719 พันรายการ และมีมูลค่ารายการ 2,822 พันล้านบาท และมีจำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการทำธุรกรรมผ่านบริการ Mobile banking 62,788,691 บัญชี ปริมาณรายการ 593,059 พันรายการ มีมูลค่ารายการ 2,466 พันล้านบาท ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาความหมาย วิวัฒนาการ รูปแบบและลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Banking รวมถึงการโอนเงินด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงแนวความคิดในเรื่องการคุ้มครองผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในการทำธุรกรรม โดย E-Banking อาจเรียกด้วยชื่ออื่น เช่น Internet Banking (ธนาคารอินเทอร์เน็ต) Online Banking (ธนาคารออนไลน์) Electronic Banking (ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์) Cyber Banking (ธนาคารไซเบอร์) เป็นต้น <sup>4</sup>

### 2.1 ความหมาย วิวัฒนาการ รูปแบบและลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

#### 2.1.1 ความหมายของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Banking หรืออาจเรียกว่า Online banking or Internet banking หมายถึงการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัลในการดำเนินกิจกรรมทางการเงินและธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยเป็นการดำเนินกิจการธนาคารรูปแบบหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงและสามารถจัดการบัญชีการเงินของตนได้ด้วยตัวเองผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันมือถือที่ธนาคารหรือสถาบันการเงินนั้นจัดทำขึ้น เช่น การฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ตรวจสอบยอดเงิน ขอรายการเดินบัญชี ชื้อหุ้น หรือกองทุน แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในปัจจุบันยังสามารถเปิดบัญชีออนไลน์ได้อีกด้วย

---

<sup>4</sup> ETDA, 'E-BANKING' (2 พฤศจิกายน 2555) <<https://www.eta.or.th/th/Useful-Resource/Knowledge-Sharing/What-is-e-Banking.aspx?feed=590fb9ad-c550-4bc5-9a56-459ad4891d74>> สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2566.



ศาสตราจารย์นอร์เบิร์ต ฮอร์น (Pr. Norbert Horn) ศาสตราจารย์ด้านกฎหมายแห่งมหาวิทยาลัยโคโลญจน์ (University of Cologne) สหพันธ์รัฐเยอรมนี ได้อธิบายคำว่า “ธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” ว่าหมายถึง การประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ที่อาศัยเทคโนโลยีการสื่อสารและอุปกรณ์การสื่อสาร<sup>5</sup>

คำนิยามที่ได้รับความนิยมและอ้างอิงถึงมากที่สุด คือ Basel Committee on Banking Supervision อธิบายไว้ใน Risk Management Principles for Electronic Banking Policy เมื่อเดือนกรกฎาคม 2546 ว่า หมายความว่าถึงกับบัญญัติที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการของธนาคารสำหรับลูกค้ารายย่อยที่ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์<sup>6</sup>

### 2.1.2 วิวัฒนาการในการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในยุคแรกนั้นก็คือเครื่องเบิกถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่ได้ถูกคิดค้นและพัฒนาขึ้นเป็นครั้งแรกโดย Luther George Sinjian ได้ประดิษฐ์เครื่อง ATM ให้แก่ the City Bank of New York ในปี ค.ศ. 1939 แต่ก็ใช้ได้เพียง แค่ 6 เดือนเท่านั้นก็ต้องยกเลิกไปเนื่องจากไม่เป็นที่ยอมรับของลูกค้าและได้หยุดการพัฒนาไป กว่า 25 ปี จนกระทั่ง De La Rue ได้พัฒนาเครื่อง ATM ขึ้นมาอีกครั้งและได้ทำการติดตั้งเป็นครั้งแรกที่ ณ กรุงลอนดอน ประเทศ อังกฤษ เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน ค.ศ. 1967 โดย Barclays Bank การคิดค้นและประดิษฐ์เครื่อง ATM ดังกล่าวนี้อาจจะถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาระบบและอุปกรณ์ของธุรกิจธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในยุคต่อมา<sup>7</sup>

ในส่วนของประเทศไทย โดยในยุคเริ่มต้นของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารในประเทศไทยเริ่มนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในกิจการของธนาคารเมื่อประมาณปี พ.ศ.2513 ในระยะแรกเป็นช่วงที่ธนาคารพาณิชย์เริ่มศึกษา วางแผนในการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการบริการ ลูกค้า โดยธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ถือได้ว่าเป็นธนาคารแห่งแรกที่น่ามาใช้เมื่อปี พ.ศ.2524แต่ส่วนมากแล้วเป็นการใช้ภายในธนาคาร เช่น การบริหารงานบุคคล การทำบัญชี เป็นต้น<sup>8</sup>

ต่อมาจึงได้มีการนำมาใช้ในการบริการแก่ลูกค้าของธนาคาร โดยมีการเชื่อมโยงกับระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานใหญ่ที่เรียกว่า “ระบบออนไลน์” (Online) ในการให้บริการฝาก ถอนเงินและต่อมาได้มีการพัฒนาจนกลายเป็นการบริการธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐาน ได้รับความนิยมจากลูกค้าอย่างมากเพราะทำให้การบริการในการฝาก ถอนเงินนั้นสะดวกมากยิ่งขึ้น และในเวลาต่อมาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ถือได้ว่าเป็นธนาคารแห่งที่สองที่เริ่มนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ แต่เป็นการมุ่งเน้นการ

<sup>5</sup> นพรุจ ไซยศิริพันธ์, ‘ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการทำสัญญาทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์’ (สารนิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม 2560) 27.

<sup>6</sup> เพิ่งอ้าง 28.

<sup>7</sup> ภักจิรา นิลเกษม, ‘ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี’ (สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ 2556) 10.

<sup>8</sup> พิรภัทร ฝอยทอง, ‘ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์’ (วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2553) 19.

สนับสนุนการบริหารภายในของธนาคารเป็นหลัก ซึ่งการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการนั้น ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร โดยหากได้มีการเปรียบเทียบกับการพัฒนาของการธนาคารในช่วงนั้นจะพบว่า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)กลับประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก และระยะต่อมาทางธนาคารจึงได้เริ่มมีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาบริการลูกค้าทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจังมากยิ่งขึ้น

หากได้กล่าวถึงธนาคารที่ได้มีการสร้างกระแสในการใช้ระบบการบริการธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์และทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายและได้เป็นธนาคารที่เปิดบริการธนาคารระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นแห่งแรกคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้มีการนำระบบการฝาก ถอนเงินด่วนอัตโนมัติ ผ่านระบบตู้เอทีเอ็ม (ATM) ที่ลูกค้าสามารถใช้บริการทางการเงินได้ทั้งในเวลาและนอกเวลาทำการของธนาคาร ซึ่งการบริการเงินด่วนรูปแบบนี้ทำให้วงการธนาคารมีการตื่นตัวเป็นอย่างมาก ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประสบความสำเร็จในการตลาดอย่างดี จากความสำเร็จในครั้งนี้ทำให้ธนาคารหลายแห่งเริ่มตื่นตัวหันมาให้ความสนใจในการพัฒนาการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริการของธนาคารอย่างจริงจัง และทำให้เริ่มมีเว็บไซต์ สำหรับเผยแพร่ข้อมูลทั่วไปของธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตในปี พ.ศ. 2538 นับตั้งแต่นั้นมาการมีเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยก็เริ่มแพร่หลาย ในส่วนที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ลูกค้าทำธุรกรรมธนาคารได้เองมีการริเริ่มทำตั้งแต่ พ.ศ. 2540 แต่นำมาให้บริการได้จริงหลังจากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้อนุมัติการให้บริการดังกล่าวได้ใน ปี พ.ศ. 2542 ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการอนุมัติให้มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างเป็นทางการ โดยอนุมัติให้ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารแห่งแรกที่ได้รับการอนุมัติให้เปิดการบริการนี้ในช่วงต้น พ.ศ. 2543 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่ 2 ที่เปิดให้บริการนี้ในกลางปี พ.ศ. 2543 ตามมาด้วย ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในปีเดียวกันนั้น<sup>9</sup>

### 2.1.3 รูปแบบการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ การให้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หรือระบบการสื่อสารอื่นที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการบริการทั้งในส่วนของการทำธุรกรรมระหว่างธนาคารด้วยตนเอง (B2B) หรือในส่วนของการให้บริการลูกค้าทั่วไป (B2C) ทั้งนี้ การให้บริการทำธุรกรรมหรือการให้บริการโดยใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์มีความรวดเร็ว ทันสมัยและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้ธนาคารสามารถลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการทำธุรกรรมแบบเก่าอันมีค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาข้อมูลในการทำธุรกรรมและค่าใช้จ่ายในค่ายบุคลากรที่สูง

#### (1) บริการธนาคารสาขา (Bank Branch)

<sup>9</sup> ชนม์ชนก วีรวรรณ และมณฑล พจน์พรวัฒนา, ‘บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งในประเทศไทย’, สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน (เล่มที่ 34, สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน 2552).

<<https://www.saranukromthai.or.th/sub/book/book.php?book=34&chap=6&page=t34-6-infodetail02.html>>  
สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2567.

ธนาคารพาณิชย์ของไทยมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการโดยเพิ่มการอำนวยความสะดวกและขอบเขตการให้บริการต่าง ๆ เช่น การขยายเวลาเปิดให้บริการในบางสาขา หรือ การเปิดให้บริการในวันหยุดของสาขาตามห้างสรรพสินค้า การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารก็เปลี่ยนแปลงไปในอดีตเมื่อลูกค้ามาใช้บริการที่สาขาก็จะใช้บริการกับพนักงานของธนาคาร แต่ปัจจุบันพนักงานทำหน้าที่เปลี่ยนแปลงไป โดยพนักงานจะทำหน้าที่แนะนำการใช้บริการและแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ ให้แก่ลูกค้าของธนาคารด้วย

นอกจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านบทบาทหน้าที่ของพนักงานประจำสาขาแล้วนั้น จะเห็นได้ว่าที่ตั้งของสาขาก็มีการเปลี่ยนแปลงไปด้วย โดยปกติสาขาของธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นตึกแถวหรืออาคาร การขยายบริการของสาขาในปัจจุบันได้เปิดให้บริการสาขาซูเปอร์마켓 ห้างสรรพสินค้า การให้บริการก็จะเน้นในการเข้าหาลูกค้ามากกว่าที่จะรอให้ลูกค้ามาใช้บริการที่สาขา<sup>10</sup>

### (2) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)

เทคโนโลยีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้เริ่มเข้ามามีบทบาทในประเทศไทยเมื่อประมาณ พ.ศ. 2539 และเริ่มได้รับความนิยมอย่างมาก ประมาณปี พ.ศ. 2541 มีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจะขยายตัวอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เริ่มหันมาให้ความสำคัญกับช่องทางบริการผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น เนื่องจากสามารถเห็นประโยชน์ในแง่ของการลดปริมาณรายการที่ผู้ใช้บริการไปทำรายการที่สาขาของธนาคาร ซึ่งเท่ากับเป็นการลดต้นทุนและเป็นการแบ่งเบาภาระของพนักงานสาขา ซึ่งจะหันไปมุ่งเน้นที่งานด้านการตลาดและการขายผลิตภัณฑ์เป็นหลัก ดังนั้นในช่วงปี พ.ศ. 2543 จึงเกิดบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต โดยธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารแรกที่เป็นผู้นำในการให้บริการผ่านช่องทางนี้ ลักษณะบริการที่เสนอให้แก่ลูกค้า คือ การให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และในปัจจุบันธนาคารทุกแห่งให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเช่นกัน อุปสรรคที่สำคัญของธนาคารอินเทอร์เน็ต คือ การทำการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงข้อดีของการใช้บริการที่สามารถใช้ได้จากที่บ้านผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ปัจจัยที่ธนาคารควรคำนึงถึง คือ ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลซึ่งเป็นปัญหาหลักของการใช้งานเนื่องจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นระบบเปิด มาตรฐานความปลอดภัยถูกกำหนดและออกแบบระบบโดยใช้การเข้ารหัสข้อมูลการชำระเงิน เทคโนโลยีจึงถูกนำไปใช้ในการให้บริการของธนาคารด้วย

### (3) บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone Banking)

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยร่วมมือกับบริษัทผู้ให้บริการทางโทรศัพท์เคลื่อนที่และใช้เทคโนโลยีเอสเอ็มเอส (Short Message Service: SMS) ในการให้บริการ เนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประมาณ 70% ใช้โทรศัพท์ที่สนับสนุนเทคโนโลยีนี้ ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์บางแห่งได้เปิดให้บริการนี้โดยใช้เทคโนโลยีสื่อสารไร้สาย (Wireless Application Protocol: WAP) แล้วแต่เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีการ

<sup>10</sup> พรชัย วิวัฒน์ภัทรกุล, *หลักกฎหมายแพ่งว่าด้วยการให้บริการธนาคาร* (โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2548) 30.

สื่อสารไร้สายนี้ยังไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยที่ดีที่สามารถป้องกันมิให้ผู้อื่นที่มีใจเจ้าของบัญชีทำรายการต่าง ๆ โดยมีขอบได้

(4) บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce: E-Commerce)<sup>11</sup>

กลไกใหม่ที่เปลี่ยนแปลงรูปแบบการค้าไปสู่ยุคการค้าแบบไร้พรมแดน คือ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ซึ่งเป็นรูปแบบการค้าที่ทำธุรกรรมระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายบนอินเทอร์เน็ต โดยที่ระบบการค้าออนไลน์นี้จะช่วยลดต้นทุนและลดขั้นตอนในการดำเนินธุรกิจนอกเหนือจากการสร้างความสะดวกและเพิ่มฐานลูกค้าโดยการเพิ่มช่องทางการขายสินค้า<sup>12</sup>

การให้บริการชำระเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของแต่ละธนาคารจะมีลักษณะเหมือนกัน คือ ธนาคารทำหน้าที่เป็นสื่อกลางรับชำระเงินระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยวิธีการหักบัญชีที่เปิดไว้กับธนาคาร หรือตัดบัตรเครดิตของผู้ซื้อ พร้อมบริการแจ้งผลให้ร้านค้าทราบทันที ร้านค้าออนไลน์ที่จะขอใช้บริการจากทางธนาคารจะต้องมีเว็บไซต์หรือช่องทางออนไลน์เพื่อให้ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าอยู่แล้ว และร้านค้าจะต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลเท่านั้นจึงจะสามารถสมัครเป็นร้านค้ารับบัตรเครดิตผ่านอินเทอร์เน็ตจากธนาคารได้ จากนั้นธนาคารก็จะอนุมัติให้เชื่อมต่อระบบกับธนาคาร ซึ่งเมื่อลูกค้าสั่งซื้อสินค้าจากร้านค้า ลูกค้าเพียงแค่กรอกหมายเลขบัตรเครดิตและวันหมดอายุเพื่อชำระสินค้า ซึ่งในขั้นตอนนี้ ร้านค้าจะต้องใช้เทคโนโลยีในการเข้ารหัสของข้อมูลที่เรียกว่า เอสเอสแอล (Secure Socket Layer: SSL) เพื่อเข้ารหัสข้อมูลหมายเลขบัตรเครดิตก่อนที่จะส่งไปยังระบบของธนาคาร เมื่อธนาคารได้รับข้อมูลของลูกค้าที่ถูกส่งมาจากร้านค้า ธนาคารก็จะใช้เวลาประมาณ 5-6 วินาที ในการตรวจสอบวงเงินบัตรเครดิตที่ใช้ได้ของลูกค้า จากนั้นจะแจ้งผลการหักบัตรเครดิตมาให้ลูกค้าผู้ถือบัตรและร้านค้าทราบทันที ส่วนทางร้านค้าจะได้รับชำระเงินค่าสินค้าและบริการเข้าบัญชีจากธนาคารอย่างช้าสุดคือวันถัดมา

(5) บริการธนาคารสาขาอิเล็กทรอนิกส์ (Self Service Banking)

ในปีพ.ศ. 2530 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สามารถเปิดสาขาที่ให้บริการแบบลูกค้าสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเองที่สมบูรณ์แบบได้สำเร็จ และเปิดบริการในชื่อของ “สาขา อิเล็กทรอนิกส์” โดยเปิดในมุมหนึ่งของสาขารามาริบติ จึงถือได้ว่าเป็นธนาคารสาขาอิเล็กทรอนิกส์แห่งแรกของระบบธนาคารไทย การจัดตั้งสาขาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น เป็นการมุ่งนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในรูปแบบต่าง ๆ มารวมไว้เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าในจุดเดียวกัน นอกจากนี้ ยังสามารถแก้ไขข้อจำกัดของการขยายจุดให้บริการ โดยมุ่งการตั้งสาขาในเขตชุมชนเมืองอันเป็นการลงทุนที่สูงมาก โดยสาขานาครอิเล็กทรอนิกส์สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ในพื้นที่ขนาดเล็กกว่า และลูกค้าสามารถทำรายการต่าง ๆ ได้ด้วยการบริการตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องใช้พนักงานคอยให้บริการทั้งในและนอกเวลาทำการ ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ไทยหลายแห่งได้เปิดบริการสาขา อิเล็กทรอนิกส์

<sup>11</sup> สุพิศ ประณีตพลกรัง, *ความรู้เบื้องต้นกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์*, (สำนักพิมพ์อินเตอร์บุ๊คส์ 2545) 52-54.

<sup>12</sup> กษมน ต่านภูวกุล, ‘การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน: ศึกษากรณีภาคธนาคาร’ (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2556) 30.

ในรูปแบบบริการตนเอง (Self Service Banking) หรือที่นิยมเรียกว่า "คีออส" (KIOSK) โดยปลายปี พ.ศ. 2543 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) เริ่มเปิดบริการบนสถานีรถไฟฟ้ามหานครสายสีส้ม<sup>13</sup>

รูปแบบของธนาคารสาขาอิเล็กทรอนิกส์ จะเป็นแหล่งรวมเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์รูปแบบต่าง ๆ ที่สมบูรณ์แบบในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งภายในสาขามีการนำเทคโนโลยีมาใช้ได้แก่ เทคโนโลยีข้อมูล (Data Technology) เทคโนโลยีเสียง (Voice Technology) เทคโนโลยีข้อความ (Text Technology) เทคโนโลยีกราฟิก (Graphic Technology) เทคโนโลยีภาพ (Image Technology) และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม (Communication Technology) ซึ่งหัวใจสำคัญของบริการต่าง ๆ คือ คอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารโทรคมนาคม นอกจากนี้ยังมีบริการเงินด่วนเอทีเอ็ม บริการธนาคารทางโทรศัพท์ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต บริการเครื่องปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ และเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ<sup>14</sup>

#### 2.1.4 ลักษณะของการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อการทำธุรกรรมรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารเริ่มเข้ามามีบทบาทในการดำเนินกิจการของธนาคารพาณิชย์มากขึ้น ในอนาคตการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็จะมีเพิ่มขึ้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนารูปแบบต่าง ๆ ในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาใช้ในการรองรับการจัดการด้านบริหารและการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารพาณิชย์อย่างต่อเนื่อง<sup>15</sup>

##### (1) ระบบการชำระเงิน (Payment Systems)

ระบบการชำระเงินหรือระบบการจ่ายชำระและหักบัญชี เป็นวิธีการหนึ่งในการทำธุรกรรมทางการเงินระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายสินค้าหรือบริการวิธีการหนึ่ง ซึ่งสหรัฐอเมริกาเป็นผู้ริเริ่มนำมาใช้เป็นวิธีการโอนย้ายมูลค่าเงินตราและข้อมูลที่สำคัญของธุรกิจ โดยสมาคมธนาคารสหรัฐอเมริกา กล่าวว่า “ระบบการชำระเงิน (Payment Systems) ถือเป็นเส้นเลือดใหญ่ของเศรษฐกิจสหรัฐอเมริกา” ระบบการจ่ายชำระและหักบัญชีที่สำคัญและเป็นที่ยอมรับในสหรัฐมี 4 วิธี<sup>16</sup> ได้แก่ ธุรกรรม ACH Network ธุรกรรม Fedwire and CHIPS ธุรกรรม SWIFT ธุรกรรม Check Clearing

##### (2) ระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Money)<sup>17</sup>

<sup>13</sup> สุพิศ ประณีตพลกรัง (เชิงอรธ 11) 57.

<sup>14</sup> เฟิงอ่าง 57.

<sup>15</sup> พรชัย วิวัฒน์ภัทรกุล, ‘การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้กฎหมายไทยและผลกระทบต่อธุรกิจการธนาคาร’ (ธันวาคม 2541) 4 วารสารนิติศาสตร์, 708-725.

<sup>16</sup> มัลลิกา กาญจนจันทะ, ‘การศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารและการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย : การศึกษาธนาคารกรุงไทย’ (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2541) 38-40.

<sup>17</sup> สุภัทรา รัศมี, ‘การคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์’ (วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2555) 44 – 46.

ระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Money) เริ่มแรกของนั้น มนุษย์เรานิยมใช้ระบบการแลกเปลี่ยนสินค้า (Barter System) ต่อมาได้เริ่มพัฒนาเอาวัตถุต่าง ๆ เช่น เปลือกหอย ข้าวสาร ม้า มาเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนและได้พัฒนาต่อเนื่องเรื่อยมาโดยการนำเอาวัตถุที่เป็นโลหะที่มีค่า เช่น เงิน ทองแดง หรือทองมาใช้แทน ต่อมาก็ได้มีการนำเอากระดาษมาใช้พิมพ์เป็นพันธบัตร หรือเช็ค และมาถึงในยุคปัจจุบันที่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เข้ามามีบทบาทต่อสังคม เศรษฐกิจรวมถึงการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น จึงทำให้เงินได้ถูกพัฒนามาในรูปแบบของเงินอิเล็กทรอนิกส์เช่นเดียวกัน ข้อดีของการพัฒนาเงินตราให้อยู่ในรูปแบบของเงินอิเล็กทรอนิกส์นั้นคือ เงินอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีต้นทุนที่ต่ำ สามารถนำไปใช้ได้อย่างสะดวกสบาย มีความปลอดภัยมากกว่าเงินที่สร้างขึ้นจากกระดาษ ซึ่งประเภทของเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อยู่กันในปัจจุบันมีดังต่อไปนี้

### (2.1) Stored Value Cards

Stored Value Card เป็นพลาสติกการ์ด (Plastic Card) มีลักษณะคล้ายบัตรเครดิต แต่สามารถฝังแผงวงจรหรือชิปเพื่อใส่มูลค่าที่สามารถนำไปใช้จ่ายโดยการโอนย้ายมูลค่าจากบัตรไปยังเครื่องรับ ซึ่งผู้ถือบัตรสามารถนำ Stored Value Card นี้ไปใช้ในการชำระเงิน เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการในร้านค้าทั่วไปได้เช่นเดียวกับการใช้เงินปกติ Stored Value Card บางแบบยังสามารถเพิ่มวงเงินโดยการใส่ฟังก์ชันคล้ายกับไมโครคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถเก็บรักษาและจัดการ ข้อมูลหรือโปรแกรมได้ เมื่อก้าวถึง แม้ว่าบางหน้าที่ของ Store value card จะคล้ายกับเงินสด แต่ธุรกรรมโดยปกติของมันจะมีความซับซ้อนกว่าระบบการชำระเงินปกติ บัตรโอนย้ายสิทธิหรือหน้าที่ได้โดยง่ายจากผู้ถือบัตรไปยังผู้รับเงิน ซึ่ง Store value card นี้จะถูกใช้ในการเชื่อมต่อกับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบ Mondex system เป็นต้น ระบบของ Store value card นี้ ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาด้วยกัน 2 ระบบ คือ ระบบปิด (Close systems) และ ระบบเปิด (Open systems) ซึ่งธนาคารและบริษัทที่ถือหุ้นของธนาคาร สามารถเลือกใช้ระบบใดก็ได้

### (2.2) Electronic Cash / Digital Cash

Electronic Cash หรือ “E-Cash” หรือ “Digital Cash” หมายถึง กลุ่มเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการเก็บสะสมมูลค่าไว้ในรูปแบบระบบดิจิทัล ซึ่งยังสามารถแบ่งออกเป็นเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดเก็บอยู่ในบัตรที่บรรจุวงจรรวมซึ่งเรียกว่า “สมาร์ทการ์ด” (Smart Card) ซึ่งสามารถเติมเงินได้ โดยใช้ได้ในแบบออฟไลน์ (off-line) คือสามารถโอนเงินระหว่างสมาร์ทการ์ดกับอุปกรณ์พิเศษ โดยเงินสดอิเล็กทรอนิกส์นี้ เป็นเทคโนโลยีในการเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล สามารถเป็นตัวแทนของมูลค่า (stored value) ซึ่งผู้ถือข้อมูลนั้น ได้ชำระไว้แล้วล่วงหน้า (prepaid) โดยที่ข้อมูลนั้นสามารถนำไปใช้ชำระเงินด้วยวิธีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ณ จุดขาย (point of sale) หรือเป็นการเปลี่ยนมือจากผู้หนึ่งไปยังอีกผู้หนึ่งโดยผ่านอุปกรณ์บางอย่าง (direct transfer) หรือผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น นำไปใช้กับตู้เอทีเอ็ม, คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล, การเชื่อมต่อกับระบบเคเบิลทีวี, โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงิน หรือการติดต่อสื่อสารอื่น ๆ เป็นต้น<sup>18</sup>

<sup>18</sup> วนิตา วัชรานุกร, ‘ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการทำสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์’ (วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2548) 60.

### (2.3) ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet Banking Services)

ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet Banking Services) โดยจากผลการวิจัยของ The Office of the Comptroller of the Currency หรือ OCC ของสหรัฐอเมริกาพบว่า มีเว็บไซต์ของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet banking Web site) ออกให้บริการแก่ลูกค้ามากขึ้นจากปลายปี ค.ศ. 1997จนถึงเดือนกันยายน ปี ค.ศ. 1999 ในรายงานของ OCC พบว่า มีเว็บไซต์ของธนาคารต่าง ๆ ที่ให้บริการด้านธุรกรรมทางการเงินถึง 541 เว็บไซต์ ซึ่งลูกค้าของธนาคารนั้นสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ เช่น การตรวจสอบยอดเงินในบัญชี ทำการโอนเงินไปยังบัญชีอื่น หรือการชำระเงิน เป็นต้น ผ่านทางเว็บไซต์ดังกล่าวนี้ได้<sup>19</sup>

โดยธนาคารกลางของสหรัฐอเมริกาได้แบ่งประเภทของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ไว้ 3 ประเภท ซึ่งแต่ละประเภทมีกฎระเบียบแตกต่างกันออกไป ดังนี้

#### (2.3.1) ประเภท PC Banking

คือ ธนาคารที่ลูกค้าสามารถเข้าไปยังบัญชีธนาคารของลูกค้าผ่านทางคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computers: PC) โดยบางครั้ง PC Banking นี้ก็ถูกเรียกว่า Home Banking หรือ Online Banking ซึ่ง PC Banking นี้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปเช็คยอดเงินในบัญชีจากที่บ้านหรือจะทำธุรกรรมอื่น ๆ ผ่านระบบ online banking ก็ได้ เช่น ชำระเงิน ตัดเงินจากบัญชี หรือโอนเงินไปยังบัญชีอื่น โดยผู้ใช้บริการจะต้องรักษาบัญชีธนาคารที่สามารถใช้บริการ PC Banking ไว้ได้ เพื่อที่จะไม่ต้องเดินทางไปยังธนาคารสาขาด้วยตัวเอง ในขณะที่ PC Banking บางรูปแบบอาจสามารถดำเนินการบนระบบที่ลูกค้าจะต้องเชื่อมต่อไปยังระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร แต่ก็มี PC Banking อีกหลายรูปแบบที่ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งธนาคารกลางสหรัฐอเมริกาได้พิจารณาว่า PC Banking สามารถนำ รูปแบบการบริการของธนาคารไปใช้ได้ และอนุญาตให้ธนาคารสามารถจัดทำบริการเพื่อที่จะช่วยเหลือสถาบันการเงินอื่นก็ได้

(2.3.2) ประเภท Internet Bank ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต หรือบางครั้งก็ถูกเรียกว่าธนาคารเสมือนจริง (Virtual Bank)

เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการเบื้องต้นของธนาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหมายถึงการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือระบบสื่อสารช่องทางอื่น ๆ แต่จะไม่มีสถานที่ตั้งของธนาคารสำหรับให้ลูกค้าไปเข้าไปติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมตามปกติของธนาคารได้ผ่านทางเครื่อง ATMs เว็บไซต์หรือผ่านทางโทรศัพท์ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์แก่ลูกค้า การจัดทำรูปแบบธนาคารอินเทอร์เน็ต การบริการเกี่ยวกับบัตร หรือเช็ค บริการเก็บชำระเงิน การติดตามทวงถามลูกหนี้ที่ผิดนัด รวมถึงการตรวจสอบภายในของธนาคารเองด้วยบัตร หรือเช็ค บริการเก็บชำระเงิน การติดตามทวงถามลูกหนี้ที่ผิดนัด รวมถึงการตรวจสอบภายในของธนาคารเองด้วย

#### (2.3.3) ประเภท Internet Credit Cards

<sup>19</sup> กฤษณะ ช่างกล่อม, '(ร่าง) รายงานการศึกษาวิจัยเรื่อง กฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce Law)' (โครงการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และ คอมพิวเตอร์แห่งชาติ 2552) 42.

ในปี ค.ศ. 1999 The Office of the Comptroller of the Currency หรือ OCC ได้อนุญาตให้มีการจัดตั้งธนาคารออนไลน์เพื่อให้บริการและทำธุรกรรมที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตเป็นการเฉพาะ โดยธนาคารได้เสนอการบริการผ่านทางเว็บไซต์ที่มีชื่อว่า "First True Internet VISA card" ซึ่งให้บริการเบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกรรมออนไลน์ โดยผู้ถือบัตรสามารถเข้าสู่ระบบบัญชีบนฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ตและใบแจ้งยอดบัญชีออนไลน์ หรือการใช้บริการดึงข้อมูลการทำธุรกรรมเข้ามาเก็บไว้ในโปรแกรมการจัดการด้านการเงินส่วนบุคคลของตนได้ นอกจากนี้ผู้ถือบัตรยังได้รับการบริการหลังการขายผ่านระบบออนไลน์อีกด้วยหรือผู้ถือบัตรอาจจะซื้อสินค้าและสะสม คะแนนผ่านทางระบบออนไลน์ก็ได้<sup>20</sup>

## 2.2 ความหมาย วิวัฒนาการ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการโอนเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และประเภทของการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์

### 2.2.1 ความหมายของการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

จากเดิมที่ธนาคารมีการทำคำสั่งโอนเงินในรูปแบบเอกสาร (Paper-based) ผ่านวิวัฒนาการตามสภาพเศรษฐกิจและความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการชำระเงินมาเป็นการทำคำสั่งการโอนเงินโดยวิธีอิเล็กทรอนิกส์แทน เรียกว่า “การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Funds Transfers)” เช่น ระบบการโอนเงินแบบ Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (S.W.I.F.T.) ในระดับระหว่างประเทศ, ระบบ Automated Clearing House (ACH), ระบบ Fed wire, ระบบ Clearing House Interbank Payment System ในประเทศสหรัฐอเมริกา และระบบ Bank of Thailand Automated High-value Transfer Network (BAHTNET) สำหรับในประเทศไทย เป็นต้น

The Electronic Fund Transfer Act ซึ่งออกโดยสภาองเกรส สหรัฐอเมริกา ในปี 1978 ได้นิยามคำว่า “การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Fund Transfer (EFT)” หมายถึง การโอนเงินที่เริ่มต้นผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ (รวมถึงธนาคารออนไลน์) หรือเทปแม่เหล็กที่มีวัตถุประสงค์ในการสั่งซื้อ, คำสั่งหรืออนุญาตให้ธนาคารหักเดบิตหรือเครดิตบัญชีของผู้บริโภค รวมถึงการโอน ณ จุดขาย (point-of-sale : POS) เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) และการโอนอันเป็นผลจากการทำธุรกรรมผ่านบัตรเดบิตไม่ว่าจะทำผ่านเครื่องปลายทางอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ก็ตาม<sup>21</sup>

### 2.2.2 วิวัฒนาการการโอนเงินในประเทศไทย

การโอนเงินในประเทศไทยนั้นในระยะแรกก่อนที่จะมีการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นการโอนเงินระหว่างส่วนราชการในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค เช่นการโอนเงินนอกงบประมาณให้ส่วนราชการนำไปใช้จ่ายในจังหวัดต่าง ๆ และการโอนเงินรายได้ของส่วนราชการต่าง ๆ ในต่างจังหวัดเข้ากรุงเทพฯ สำหรับการโอนเงินตามความต้องการของบุคคลที่ไม่ใช่ส่วนราชการนั้นมีบ้างแต่ไม่มากนัก เพราะส่วนใหญ่นิยม

<sup>20</sup> สุภัทรา รัศมี (เชิงอรรถ 17) 48 - 49.

<sup>21</sup> Section 205.3(b) of The Electronic Fund Transfer Act.



ที่จะนำเงินติดตัวไปเอง เมื่อเดินทางไปต่างจังหวัดกระทรวงการคลังโดยกรมบัญชีกลางจึงทำหน้าที่เป็นผู้บริการโอนเงินโดยวิธีที่เรียกว่า “โอนขายบิลจ่าย” และ “โอนขายบิลรับ” ปัจจุบันก็ยังใช้อยู่ วิธีการก็คือ ผู้ขอโอนต้องนำเงินจำนวนที่ขอโอนส่งกรมบัญชีกลาง ในขณะที่เดียวกันกรมบัญชีกลางจะออกหนังสือส่งจ่ายบิล (หรือโทรเลขแจ้ง) ถึงคลังจังหวัดที่ผู้รับโอนอยู่พร้อมทั้งสำเนาให้ผู้รับโอนทราบ (หรือในกรณีที่โทรเลข คลังจะเป็นผู้แจ้งให้ผู้รับโอนทราบ) หลังจากนั้นเมื่อผู้รับโอนได้รับเอกสารหรือโทรเลขก็จะนำเอกสารนั้นมาขอรับเงินจากคลังจังหวัดได้ระเบียบการขอรับเงินแตกต่างกันไป เช่นในกรณีที่ผู้รับเป็นส่วนราชการก็ต้องทำตามระเบียบการเบิกจ่าย มีฎีกาแนบมาพร้อมกับสำเนาหนังสือส่งจ่ายขายบิลที่ได้รับจากกรมบัญชีกลาง<sup>22</sup>

วิธีการโอนเงินทั้งหมดนี้เป็นการโอนสิทธิการถอนเงินไปให้ผู้รับโอนปลายทางโดยที่ตัวเงินสดไม่ได้ถูกขนย้ายตามไปแต่ประการใดแต่ผู้รับโอนเบิกถอนเงินสดจากคลังจังหวัดได้ก็เนื่องมาจากถือว่าคลังจังหวัดก็คือกรมบัญชีกลางในจังหวัดที่ตั้งอยู่นั้นเอง เมื่อผู้ขอโอนนำเงินส่งกรมบัญชีกลางที่กรุงเทพฯ หรือโอนให้ผู้หนึ่งผู้ใดกรมบัญชีกลางตกเป็นหนี้เงินจำนวนเท่ากันนั้นกับผู้รับโอน คลังจังหวัดในฐานะกรมบัญชีกลางในส่วนภูมิภาคจึงจะต้องรับผิดชอบสำรองเงินไว้เพื่อการเบิกถอนของผู้รับโอนในจังหวัดของตน

ต่อมาเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2482 ได้มีพระราชบัญญัติจัดตั้งสำนักงานธนาคารชาติไทยขึ้น และได้เปิดดำเนินงานเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2483 ทำหน้าที่ประกอบธุรกิจของธนาคารกลางเฉพาะบางประเภท เช่นรับฝากเงินจากรัฐบาล องค์การรัฐบาล และธนาคารพาณิชย์ ให้กู้และเริ่มโอนเงินระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จัดการกู้เงินภายในประเทศแทนรัฐบาล<sup>23</sup>

ในปี พ.ศ. 2483 เมื่อมีการตั้งสำนักงานธนาคารชาติไทย (ธ.บ.ท.) จึงได้รับโอนหน้าที่การโอนเงินจากกรมบัญชีกลาง โดยตัวคลังจังหวัดเป็นผู้แทนธนาคารชาติไทยและกรมธนารักษ์ยังทำหน้าที่เตรียมการเบิกถอนเงินสดให้คลังจังหวัดอย่างเดิม เมื่อได้จัดตั้งธนาคารแห่งประเทศไทยขึ้นในปี พ.ศ. 2485 ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงรับหน้าที่การโอนเงินต่อจากสำนักงานธนาคารแห่งชาติไทยมาจนทุกวันนี้ ภายหลังจากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยรับหน้าที่แทนกรมบัญชีกลาง ก็ยังคงยึดหลักการเดิม แต่สามารถลดขั้นตอนของการนำส่งเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยลงได้มาก เนื่องจากผู้ใช้บริการเงินโอนที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ต่างก็มีบัญชีเงินฝากไว้กับธนาคารแห่งประเทศไทยอยู่แล้วจึงเลือกที่จะนำเงินสดมาขอโอน หรือขอโอนโดยให้ลดยอดจากบัญชีเงินฝากของตนก็ได้ ดังนั้นเมื่อได้รับคำร้องขอโอนเงินธนาคารแห่งประเทศไทย ธบท.จะบันทึกการลดยอดบัญชีเงินฝากของผู้ขอโอน พร้อมทั้งแจ้งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยสาขาภาคหรือผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยปลายทางทราบทางโทรเลขหรือโทรศัพท์ เพื่อดำเนินการเพิ่มยอดบัญชีเงินฝากให้ผู้รับโอนและแจ้งให้ผู้รับโอนทราบ ในขณะเดียวกันก็ต้องสำรองเงินไว้ให้เพียงพอแก่การเบิกถอนของผู้รับโอน การโอนเงินของธนาคารแห่งประเทศไทยระหว่างส่วนกลางและจังหวัดต่าง ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในเขตปฏิบัติการของสำนักงานใหญ่ธนาคารแห่งประเทศไทยโดยตรง จะต้องกระทำโดยผ่านสาขาภาค

<sup>22</sup> ธนาคารแห่งประเทศไทย, *ที่ระลึกในการเปิดอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารแห่งประเทศไทย*, 12 กรกฎาคม 2525 (รุ่งศิลป์การพิมพ์, 2525) 213 – 214.

<sup>23</sup> สุรศักดิ์ นานานุกุล, สุนันท์ ปุณณทิตานนท์ และ พรรณี อิศรพงส์ไพศาล, *สถาบันการเงิน* (ม.ป.ท. 2527) 107.

เมื่อมีการก่อตั้งธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยแล้ว ธนาคารพาณิชย์แห่งแรกในประเทศไทยเป็นธนาคารต่างประเทศชื่อธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2431 ธนาคารพาณิชย์ที่ตั้งขึ้นในประเทศไทยล้วนเป็นธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศทั้งสิ้น ธนาคารเหล่านี้จัดตั้งขึ้นเพื่อความสะดวกและส่งเสริมการค้าต่างประเทศโดยตรง ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2449 ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นของคนไทยตั้งขึ้นเป็นครั้งแรก ชื่อแบงก์สยามกัมมาจลทุนจำกัด ต่อมาภายหลังเป็นธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)<sup>24</sup> ในช่วงที่ยังไม่มีกฎหมายควบคุมธนาคารพาณิชย์นั้นได้ใช้พระราชบัญญัติควบคุมกิจการค้าขายอันกระทบถึงความปลอดภัยหรือผาสุกแห่งสาธารณชน พ.ศ. 2475 เป็นกฎหมายหรือกลไกในการควบคุม

ภายหลังจากปี พ.ศ. 2488 เป็นต้นมา ธนาคารพาณิชย์ไทย ได้มีการเจริญเติบโตขึ้นทัดเทียมกับธนาคารต่างประเทศทั้งในด้านการบริหารงานและการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ จึงได้มีการขยายตัวออกไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานธนาคารพาณิชย์ให้ดำเนินการไปโดยสะดวกและรวดเร็วทั่วประเทศเกี่ยวกับการรับฝากและโอนเงินของธนาคารพาณิชย์ในต่างจังหวัด โดยให้มีการกระจายอำนาจไปให้สาขาของธนาคารพาณิชย์สามารถดำเนินการได้โดยตรง ซึ่งทำให้ธนาคารพาณิชย์อำนวยความสะดวกแก่ท้องถิ่นได้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่เดิมและดูแลมิให้อัตราดอกเบี้ยในท้องถิ่นต่าง ๆ ภายในประเทศมีความเหลื่อมล้ำจนเกินสมควร ช่วยให้การถ่ายเทเงินคล่องตัวโดยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยธนาคารแห่งประเทศไทยจะทำหน้าที่โอนเงินให้แก่ธนาคารพาณิชย์ด้วย

ในปี พ.ศ. 2505 ได้มีการร่างกฎหมายควบคุมธนาคารพาณิชย์ขึ้นใหม่เรียกว่า “พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505” กฎหมายฉบับนี้ถูกใช้เป็นรากฐานในการควบคุมธนาคารพาณิชย์มายาวนาน ต่อมาเมื่อสภาพเศรษฐกิจสังคมพัฒนามากขึ้น จำเป็นต้องมีการแก้ไขและบัญญัติเพิ่มเติมกฎหมายให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป จึงได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 และได้บัญญัติกฎหมายอื่นเพิ่ม เช่น พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ พ.ศ. 2522 เป็นต้น จนถึงในปัจจุบันได้มีการบัญญัติพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน โดยยกเลิกพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 พระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติม และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมกฎหมายเกี่ยวกับการเงิน ให้มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลสถาบันการเงินให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ได้กำหนดขอบเขตธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ไว้ว่า

“ธุรกิจธนาคารพาณิชย์” หมายความว่า การประกอบธุรกิจรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชนที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นโดยวิธีหนึ่งวิธีใด เช่น ให้สินเชื่อ ซื้อขายตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อขายเงินปรีวรรตต่างประเทศ

<sup>24</sup> สุรศักดิ์ บุณนาค และวณิ ฉ่อยเกียรติกุล, *การเงินและการธนาคาร* (โรงพิมพ์วัฒนาพาณิชย์ จำกัด 2534) 111.

พระราชบัญญัตินี้ กำหนดให้การประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์จะต้องได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรี โดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยจะขออนุญาตได้เฉพาะนิติบุคคลประเภทบริษัทมหาชนจำกัด<sup>25</sup> ดังนั้น การโอนเงินจึงถือได้ว่าเป็นธุรกิจที่เกี่ยวกันหรือเนื่องจากการธนาคารพาณิชย์ หรือธุรกิจอันเป็นประเพณีที่ธนาคารพาณิชย์พึงกระทำ ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย มาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ.2551 และตามหนังสือของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 26/2551 เรื่องการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ให้บริการการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์การให้บริการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ และให้คำนิยามของการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ว่า การโอนที่กระทำผ่านเทอร์มินอล หรืออุปกรณ์สื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือสื่อบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์ เพื่อสั่งให้ธนาคารพาณิชย์โอนเงินเข้าหรือออกจากบัญชี เช่น การให้บริการ ATM หรือบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) เป็นต้น และมีประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง การกำหนดบริการการชำระเงินภายใต้กำกับ โดยนิยาม “การให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การให้บริการที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับเงินมาจากผู้ใช้บริการเพื่อโอนเงินต่อไปยังผู้รับโอนเงิน ซึ่งรวมถึงการโอนเงินผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง หรือแอปพลิเคชันของธนาคาร

### 2.2.3 ประเภทของระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การโอนเงินเข้าบัญชี (Credit Transfer) กับการโอนเงินหักบัญชี (Debit Transfer) ซึ่งมีรายละเอียดต่อไปนี้

- การโอนเงินเข้าบัญชี (Credit Transfer) หมายถึงการโอนเงินที่ผู้จ่ายเงินส่งคำสั่งโอนเงินให้ธนาคารหักบัญชีของตนเพื่อโอนเงินไปเข้าบัญชีของผู้รับเงินที่ธนาคารของผู้รับเงิน
- การโอนเงินหักบัญชี (Debit Transfer) หมายถึง การโอนที่กระทำโดยผู้รับเงิน ส่งคำสั่งโอนเงินด้วยตนเองหรือธนาคารของตนให้ธนาคารของผู้จ่ายเงินหักบัญชีของผู้จ่ายเงินเพื่อโอนเข้าบัญชีผู้รับเงิน

เมื่อมีการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวแล้วข้างต้น ธนาคารของผู้โอนเงินและธนาคารของผู้รับโอนเงินก็จะดำเนินการชำระบัญชีระหว่างกัน (Settlement) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้<sup>26</sup>

(1) กรณีที่มีธนาคารเข้ามาเกี่ยวข้องเพียงธนาคารเดียว กรณีนี้สามารถเกิดขึ้นได้เมื่อธนาคารของผู้รับโอนเงินเป็นธนาคารเดียวกันกับธนาคารของผู้โอน การชำระบัญชีก็สามารถทำได้โดยธนาคารนั้นตัดยอดบัญชีเงินฝากของผู้โอนเงินและเพิ่มยอดบัญชีเงินฝากของผู้รับโอนเงิน

(2) กรณีที่มีธนาคารเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยสองธนาคารและทั้งสองธนาคารมีบัญชีเงินฝากระหว่างกัน กรณีนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้รับโอนเงินมีบัญชีเงินฝากอยู่กับธนาคารของผู้รับโอนเงินซึ่งเป็นคนละธนาคารกับธนาคารของผู้โอนเงิน สำหรับการชำระบัญชียุ่่นสามารถทำได้โดยธนาคารของผู้รับโอนเงินจะทำการตัดยอด

<sup>25</sup> มาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ.2551

<sup>26</sup> นิตยา เมทินีวัฒนา, ‘ความรับผิดชอบของธนาคารตัวกลางในการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์’ (วิทยานิพนธ์

บัญชีเงินฝากของธนาคารของผู้โอนเงินที่มีไว้กับตน และในทำนองเดียวกันธนาคารของผู้โอนเงินก็จะทำการเพิ่มยอดบัญชีเงินฝากของธนาคารของผู้รับโอนเงิน

(3) กรณีที่มีธนาคารเข้ามาเกี่ยวข้องกับสองธนาคาร แต่ระหว่างสองธนาคารนี้ไม่มีบัญชีเงินฝากของกันและกันอยู่ จึงต้องอาศัยธนาคารที่เป็นตัวกลางเข้ามาเกี่ยวข้องกับสองธนาคารในการชำระบัญชี ในกรณีนี้ซึ่งคล้ายกับกรณี ข. เพียงแต่จะต้องอาศัยธนาคารที่เป็นตัวกลางในการชำระบัญชีกัน โดยทั้งสองธนาคารนี้จะต้องมีบัญชีเงินฝากไว้กับธนาคารที่เป็นตัวกลางนี้ ในการชำระบัญชีกันนั้นทำได้โดยธนาคารที่เป็นตัวกลางก็จะทำการตัดยอดบัญชีเงินฝากของธนาคารของผู้โอนเงินและจะทำการเพิ่มยอด บัญชีเงินฝากของธนาคารของผู้รับโอนเงิน

(4) กรณีที่มีธนาคารเข้ามาเกี่ยวข้องกับสองธนาคารและมีสำนักหักบัญชีเข้ามาเกี่ยวข้องกับสองธนาคารในกรณีนี้ทั้งสองธนาคารมักจะมีบัญชีเงินฝากอยู่ในธนาคารกลาง (Central Bank) สำหรับการชำระบัญชีนั้นจะสามารถทำได้โดยธนาคารกลางจะตัดยอดบัญชีเงินฝากของธนาคารของผู้โอนเงินและจะเพิ่มยอดเงินฝากของธนาคารของผู้รับโอนเงิน

ปัจจุบันมีหน่วยงานที่จัดตั้งโดยธนาคารแห่งประเทศไทยในรูปแบบนิติบุคคล ชื่อ “บริษัท เนชั่นแนล ไอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด” ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการโอนเงินระหว่างธนาคาร โดยจะกล่าวในหัวข้อ 2.2.4

#### 2.2.4 ระบบ ITMX (Interbank Transaction Management and Exchange)

ระบบ ITMX (Interbank Transaction Management and Exchange) ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานและมาตรฐานระบบการชำระเงิน และการโอนเงินระหว่างธนาคารภายในประเทศ เพื่อรองรับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อรองรับการเชื่อมโยงระบบการชำระเงินไปยังต่างประเทศในอนาคต การโอนเงินผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทั้งเอทีเอ็ม (ATM) เคาน์เตอร์ธนาคาร อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกต่อประชาชนในการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ด้วยระบบที่มีความปลอดภัย มีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการปรับเปลี่ยน และตอบสนองอย่างรวดเร็ว เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

ประวัติความเป็นมา<sup>27</sup> ในปีพ.ศ. 2548 บริษัท เนชั่นแนล ไอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด ได้มีการเปลี่ยนชื่อมาจาก บริษัท เอทีเอ็ม พูล จำกัด เพื่อขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจ และการให้บริการอย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) และการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งในและต่างประเทศ ถูกจัดตั้งขึ้นโดยความร่วมมือของธนาคารพาณิชย์ไทย เพื่อตอบสนองนโยบายของ คณะกรรมการระบบการชำระเงิน (กรช.) โดยธนาคารแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านระบบการชำระเงิน และเพิ่มการเชื่อมโยงของบริการชำระเงินระบบต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยสูงสุด

<sup>27</sup> เนชั่นแนล ไอทีเอ็มเอ็กซ์, ‘ประวัติการก่อตั้งบริษัทฯ’ <<https://www.itmx.co.th/about-us/company-history>> สืบค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2566.

คณะกรรมการระบบการชำระเงิน (กรช.) โดยธนาคารแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ เพื่อมุ่งเน้นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านระบบการชำระเงิน และเพิ่มการเชื่อมโยงของบริการชำระเงินระบบต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยสูงสุด เช่น เปิดให้บริการระบบ Bulk Payment ,ระบบ Single Payment ,ระบบ Cross Border ATM Cash Withdrawal ,ระบบ Local Switching ,ระบบ NSW Bank Gateway ,ระบบ e-GP Bank Gateway และยังเปิดให้บริการ PromptCard เพื่อรองรับ Thai Standard chip card สำหรับบัตรเดบิต

ในปีพ.ศ. 2560 กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย เปิดตัวบริการ “พร้อมเพย์” (PromptPay) อย่างเป็นทางการ เริ่มให้บริการรับเงินและโอนเงินทางเลือกใหม่โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือ หรือหมายเลขประจำตัวประชาชน แทนเลขที่บัญชีเงินฝากธนาคารได้แล้ว เพิ่มความสะดวกและประหยัด ในการรับเงินและโอนเงินให้กับประชาชน และต่อมาได้เริ่มให้บริการระบบพร้อมเพย์สำหรับการโอนเงินระหว่างบุคคลผ่าน Proxy ID (บัตรประชาชน และเบอร์มือถือและได้พัฒนาระบบพร้อมเพย์ให้รองรับบริการชำระค่าสินค้าและบริการ หรือชำระบิลข้ามธนาคาร (Cross-Bank Bill Payment) เป็นการเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ไม่จำเป็นต้องเปิดบัญชีหลายธนาคาร โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 17 พฤศจิกายน 2560 เป็นต้นมา

ต่อมาในปีพ.ศ. 2561 เริ่มพัฒนาให้บริการพร้อมเพย์สำหรับเรียกเก็บ (Request to Pay) โดยต่อยอดบนโครงสร้างพื้นฐานของระบบพร้อมเพย์ รองรับการเรียกเก็บเงินระหว่างบุคคลกับบุคคล (Pay Alert) และระหว่าง บุคคลกับนิติบุคคล (Bill Alert) ช่วยให้ร้านค้าและภาคธุรกิจสามารถส่งข้อความ แจ้งเตือนการชำระเงินไปยังผู้ซื้อหรือลูกค้าเพื่อขอให้ชำระเงิน และได้พัฒนาระบบพร้อมเพย์ให้สามารถ รองรับการโอนเงินผ่านหมายเลขบัญชีธนาคารโดยให้บริการแก่ธนาคารสมาชิก

ปีต่อมา บริษัทITMX เริ่มให้บริการ ระบบพร้อมเพย์ รูปแบบใหม่หรือMyPromptQR แก่ธนาคารสมาชิกตั้งแต่วันที่ 5 ตุลาคม 2562 เป็นต้นมา เป็นการให้บริการระบบพร้อมเพย์ภายใต้มาตรฐาน ISO 20022 เพื่ออำนวยความสะดวก ให้กับห้างสรรพสินค้า หรือร้านค้าขนาดใหญ่ ให้สามารถ Scan QR Code ของลูกค้า และลูกค้ากดยืนยันเพื่อการชำระเงิน ทำให้ลูกค้าสะดวกและลดเวลาในการรอคิวชำระเงิน ต่อมา ในเดือนธันวาคม 2562 บริษัทฯ เริ่มให้บริการ Cross-Border QR Payment บริการชำระเงินข้ามประเทศผ่าน Mobile banking ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 โดยการ scan QR code ที่ร้านค้าในต่างประเทศอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าผู้ชำระเงินและร้านค้าของธนาคารสมาชิกจากทั้งสองประเทศสามารถทำธุรกรรมระหว่างกันได้ อย่างรวดเร็วและปลอดภัย ลดการใช้เงินสด

นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาระบบโอนเงินระหว่างประเทศ โดยวันที่ 29 เมษายน 2564 เริ่มให้บริการเชื่อมโยงโอนเงินระหว่างประเทศ PromptPay – Paynow เป็นบริการเชื่อมโยงการโอนเงินระหว่างประเทศแบบทันที (Real-Time) คู่แรกของโลก PromptPay - PayNow ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และธนาคารกลางสิงคโปร์ (Monetary Authority of Singapore: MAS) ได้ร่วมกันเปิดตัวการเชื่อมโยงระบบการชำระเงินรายย่อยของ 2 ประเทศ เป็นครั้งแรกของโลก ได้แก่ ระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประเทศไทย

และระบบเพย์นาว (PayNow) ของประเทศสิงคโปร์ และให้บริการ QR cross border กับประเทศ เวียดนาม มาเลเซีย อินโดนีเซีย

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง ข้อกำหนดและเงื่อนไขระบบ ITMX (Internet bank Transaction Management and Exchange)

มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของระบบงานและระบบเครือข่ายที่ให้บริการของ ITMX ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์ขั้นต่ำไว้ เช่น ด้านความปลอดภัย ด้านเครือข่าย (Network Interconnection Security) ได้กำหนดว่าเครือข่ายที่ใช้สำหรับรองรับการเชื่อมโยงกับสมาชิก ITMX เท่านั้น ต้องไม่มีการเชื่อมโยงโดยตรงเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งด้าน ITMX และด้านสมาชิก รวมทั้งมีระบบหรืออุปกรณ์ในการป้องกันความปลอดภัยบนเครือข่ายการรับส่งข้อมูล และการเข้าใช้ระบบที่เชื่อถือได้ หรือในส่วนของความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์ (System Security) ในประกาศฉบับนี้ก็ได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขไว้ ดังนี้

(1) ควรมีกระบวนการเสริมความแข็งแกร่งของระบบ (System Hardening) และมีการตรวจสอบโดยทีมงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการติดตั้ง ซึ่งได้รับการยอมรับจากผู้บริหารระบบ ITMX เพื่อให้การรับรองความปลอดภัยของระบบก่อนนำไปติดตั้ง และใช้งานในสภาวะแวดล้อม สำหรับการปฏิบัติงานจริง (Production Environment)

(2) ควรกำหนดระยะเวลาตรวจสอบสิทธิของผู้ใช้งาน และบริการต่าง ๆ ที่จำเป็นพร้อม ทั้งมีการทดสอบความปลอดภัยของระบบอย่างสม่ำเสมอ

(3) ควรมีการจัดการเครื่องมือที่ใช้ตรวจจับผู้บุกรุกระบบ (Intrusion Detection System: IDS) และควรมีการกำหนดให้มีการตรวจสอบความปลอดภัยของระบบอย่างอัตโนมัติ

(4) ควรติดตามเหตุการณ์เกี่ยวกับความปลอดภัย เพื่อ Upgrade Patch ที่ปิดช่องโหว่ของซอฟต์แวร์ที่ใช้งาน

## 2.3 แนวความคิดในการคุ้มครองผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในการทำธุรกรรม

2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์ในการคุ้มครองผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในการทำธุรกรรมทางการเงินในประเทศไทย

แนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภคเกิดจากการค้าขายระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค ซึ่งในอดีตระบบการค้าขายยังไม่มีควมสลับซับซ้อนมากนัก รูปแบบการค้าขายมีลักษณะแลกเปลี่ยนสินค้าซึ่งกันและกัน เนื่องจากมีอิทธิพลมาจากระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ทุกคนมีสิทธิและเสรีภาพอย่างเท่าเทียมกันจึงเกิดระบบการค้าแบบเสรีนิยม ผู้ผลิตและผู้บริโภคมีเสรีภาพในการผลิตและเลือกซื้อสินค้า รวมทั้งมีเสรีภาพในการแข่งขันทางการค้า รัฐจะไม่เข้าไปแทรกแซงกิจกรรมทางเศรษฐกิจจึงเกิดหลักกฎหมายที่ว่า “ผู้ซื้อต้องระวัง” กล่าวคือ ถ้าผู้ซื้อไม่ระมัดระวังตรวจสอบสินค้าตามควรขณะรับมอบสินค้า หากภายหลังปรากฏว่ามีข้อบกพร่องใด ผู้ซื้อก็ต้องเป็นผู้รับความเสียหายไปโดยไม่สามารถเรียกร้องจากผู้ขายได้ เนื่องจากเหตุผลทางสภาพสังคมที่เห็น

ว่าทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบการมีฐานะความรู้ความสามารถเท่าเทียมกัน ความเสี่ยงภัยจากการบริโภคสินค้าเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคต้องใช้ความระมัดระวังเอาเอง<sup>28</sup>

ในช่วงยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม สังคมมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นทั้งในด้านวิทยาศาสตร์และอุตสาหกรรม ทำให้ระบบเศรษฐกิจ การค้าขายหรือบริการต่างๆ เปลี่ยนแปลงไปมีกระบวนการผลิตที่ซับซ้อนมากขึ้นเพื่อให้ได้ปริมาณสินค้าที่มากขึ้น การผลิตสินค้าใช้วัตถุดิบในการผลิตที่ทันสมัยเกินกว่าความรู้สามัญธรรมดาของผู้ใช้หรือผู้บริโภคจะตามทัน ผู้ผลิตผู้ประกอบการต่างหาวิถีทางทุกวิถีทางที่จะลดต้นทุนในการผลิตและเพิ่มผลกำไรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ในบางกรณีการขยายกำลังการผลิตทำให้ความละเอียดรอบคอบและคุณภาพของสินค้าลดลง ประกอบกับการขยายตัวทางการค้าพาณิชยกรรมกว้างออกไปจากระดับหมู่บ้านเมืองไปสู่ระดับระหว่างประเทศทำให้สินค้าในตลาดมีการแพร่กระจาย เพิ่มประเภทหรือชนิดมากขึ้นกว่าแต่ก่อน หลักกฎหมายที่เคยยึดถือว่าผู้ซื้อต้องระวังingatความยุติธรรมในแง่ที่ว่าผู้ซื้อในฐานะผู้บริโภคไม่อาจปรับตัวกับความเจริญทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ ความระมัดระวังในระดับธรรมดาไม่อาจช่วยให้ผู้ซื้อหรือผู้บริโภคได้รับผลตอบแทนคุ้มค่างบเงินที่เสียไป ชำร่วยยังอาจทำให้เกิดอันตรายจากการบริโภคสินค้าที่ซื้อมาได้โดยคาดไม่ถึง ทำให้ประเทศต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญถึงสิทธิของผู้บริโภคในอันที่จะได้รับความคุ้มครองและปกป้องรักษาผลประโยชน์เป็นการเฉพาะ นอกเหนือจากสิทธิที่จะได้รับค่าเสียหายตามสัญญา หรือสิทธิเรียกค่าเสียหายในคดีละเมิดตามกฎหมายดั้งเดิม

ดังนั้น ประเทศต่าง ๆ ในทวีปยุโรป สหรัฐอเมริกา และเครือรัฐออสเตรเลีย จึงได้มีการออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเปลี่ยนแปลงหลักกฎหมายที่เคยมีอยู่เดิมทั้งในแง่ความรับผิดชอบในทางสัญญาหรือละเมิดให้เอื้ออำนวยต่อการเยียวยาขาดใช้ความเสียหายที่เกิดจากการบริโภคให้มากขึ้น ทั้งนี้ โดยเน้นทางด้านการควบคุมกำกับกิจการทางการผลิตโดยรัฐเพื่อป้องกันความเสียหาย และการฟ้องร้องดำเนินคดีเพื่อผู้บริโภค<sup>29</sup>

ส่วนประเทศไทยมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค และทฤษฎีกฎหมายตามหลักกฎหมายทั่วไปต่อไปนี้

(1) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคได้กำหนดบทบัญญัติรับรองและคุ้มครองสิทธิพื้นฐานของผู้บริโภค โดยกำหนดชัดแจ้งในมาตรา 4 ประกอบด้วยสิทธิ 5 ประการ ได้แก่<sup>30</sup>

(1.1) สิทธิที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ (Right to Information) เป็นสิทธิที่ผู้บริโภคควรจะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ เช่น ข้อมูลสินค้าที่ปรากฏในโฆษณาหรือในฉลากสินค้า และข้อมูลที่จัดทำให้นั้นจะต้องอ่านเข้าใจได้ง่าย (a comprehensible language) ด้วย

<sup>28</sup> ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนศานต์, *กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค* (สำนักพิมพ์วิญญูชน 2543) 14.

<sup>29</sup> สยาม ศุภินิตย์, *คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค* (สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2552) 22.

<sup>30</sup> นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธิ์, *กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค* (โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอนคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2560) 34 – 35.

(1.2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ (Right to Freedom of Choice) คือสิทธิเลือกซื้อสินค้าและบริการตามความสมัครใจและปราศจากการบังคับ การจำกัด หรือการชักจูงใจอย่างใด ๆ อันไม่เป็นธรรมจากการกระทำใด ๆ ของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบธุรกิจ จะต้องไม่กระทำการใด ๆ อันจะส่งผลให้ผู้บริโภคไม่มีเสรีภาพในการเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการ หรือทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ภายใต้สภาพบังคับให้ต้องซื้อสินค้าหรือรับบริการตามเงื่อนไขที่ผู้ประกอบการกำหนด

(1.3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือรับบริการ (Right to Safety) คือสิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐาน เหมาะสมแก่การใช้สอย ประโยชน์ และไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพอนามัย หรือทรัพย์สิน ในกรณีที่ผู้บริโภคใช้สอยสินค้าหรือบริการตามคำแนะนำ หรือใช้ความระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้น

(1.4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา (Right to Fairness for Contract) อันได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาที่ไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ ด้วยเหตุนี้แม้โดยทั่วไปแล้ว การทำสัญญาเป็นเรื่องของความพึงพอใจของคู่สัญญาอันเป็นไปตามหลักเสรีภาพแห่งการแสดงเจตนา แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริโภคมิได้รับความคุ้มครองในกรณีที่ข้อตกลงในสัญญา ที่ผู้บริโภคได้ทำไว้กับผู้ประกอบธุรกิจ ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

(1.5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย (Right to be heard and Right to Remedy) กล่าวคือ สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย อันได้แก่ สิทธิที่จะโต้แย้งหรือคัดค้านผู้ประกอบการเกี่ยวกับสินค้าที่ซื้อจากผู้ประกอบธุรกิจหรือเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจ และได้รับการพิจารณาจากองค์กรของรัฐที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสิทธิที่จะได้รับการเยียวยาและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการกระทำอันเป็นการละเมิด สิทธิของผู้บริโภคในประการหนึ่งประการใดดังกล่าวข้างต้น อันเป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายอย่างหนึ่งอย่างใด

สิทธิพื้นฐานทั้งห้าประการของผู้บริโภคดีังกล่าวข้างต้น ได้กำหนดบทบัญญัติรับรองและคุ้มครองสิทธิพื้นฐานของผู้บริโภคเป็นบทบัญญัติแรกในทางเนื้อหา โดยกำหนดไว้ในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติ ต่อจากมาตรา 3 ซึ่งเป็นบททั่วไปเกี่ยวกับนิยามถ้อยคำสำคัญต่าง ๆ โดยทันที การบัญญัติเช่นนี้ย่อมแสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์ประการพื้นฐานของพระราชบัญญัตินี้ คือเพื่อ “รับรอง” และ “คุ้มครองสิทธิ” ของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป สิทธิเหล่านี้เป็นฐานในการกำหนดกลไกและมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ ต่อไป

อย่างไรก็ตาม ในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการให้บริการการเงินผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ มิได้มีการกำหนดชัดเจนในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคนี้ โดยเฉพาะการเยียวยาผู้บริโภคในเมื่อเกิดกรณีการเงินโดยผิดพลาด

(2) ทฤษฎีความรับผิดชอบเกี่ยวกับผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย



เมื่อระบบเศรษฐกิจมีการเติบโตขึ้นมีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการผลิตสินค้า ผู้ประกอบการจึงเอาเปรียบผู้บริโภคมากขึ้น โดยลดค่าใช้จ่ายในการผลิตและมุ่งแสวงหากำไรกับผู้บริโภค ส่งผลให้ผู้บริโภคอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมและความปลอดภัยจากการบริโภคสินค้า รัฐจึงต้องเข้ามามีบทบาทในการดูแลรักษาสิทธิของผู้บริโภค จึงเกิดทฤษฎีการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

### (2.1) ทฤษฎีเสรีภาพในการทำสัญญา

ทฤษฎีนี้เหมาะสมกับคู่สัญญาที่มีสถานะทางสังคมและอำนาจการต่อรองเท่ากันเท่านั้น หลักนี้จึงเป็นอุปสรรคต่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีใช้กรณีในสัญญา เช่น ในสัญญาซื้อขาย แนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภค จึงปฏิเสธทฤษฎีเสรีภาพในการทำสัญญาและหลักความรับผิดชอบเฉพาะคู่กรณีโดยสิ้นเชิง การกำหนดกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจึงออกมาในรูปแบบของการขยายความรับผิดชอบของผู้ขายไปสู่บุคคลอื่น ๆ ที่มีผู้ใช้ซื้อ เช่น ความรับผิดในความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่เกิดอันตรายต่อบุคคลในครอบครัวของผู้ซื้อด้วย ซึ่งในเรื่องความชำรุดบกพร่องและความสำคัญผิดในคุณสมบัติของทรัพย์สินนั้น เป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณสมบัติของทรัพย์สินเช่นเดียวกัน เพียงแต่ว่ากรณีความชำรุดบกพร่องนั้นจำกัดเฉพาะกรณีทรัพย์สินที่ขายสภาพผิดไปจากสภาพปกติเพราะมีความเสื่อมเสียแฝงอยู่ ส่วนในเรื่องความสำคัญผิดนั้น เป็นกรณีที่ทรัพย์สินนั้นมีสภาพปกติ แต่มีคุณสมบัติที่ต่างไปจากที่ผู้ซื้อเข้าใจ<sup>31</sup>

### (2.2) ทฤษฎีความรับผิดทางละเมิด

ทฤษฎีนี้เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปนั้นมีอยู่ 2 หลัก ดังนี้

(2.2.1) หลักที่ว่าต้องมีความผิดจึงจะมีความรับผิด กล่าวคือ ผู้กระทำละเมิดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ก่อให้เกิดความเสียหาย และหลักความรับผิดโดยกฎหมายสันนิษฐานว่ามีความผิดแม้มิได้จงใจหรือประมาทเลินเล่อ บางกรณีเป็นการสันนิษฐานอย่างเคร่งครัด ไม่มีข้อยกเว้นนำสืบหักล้าง บางกรณีมีข้อยกเว้นให้สืบหักล้างบทสันนิษฐานที่กฎหมายบัญญัติไว้ได้<sup>32</sup> แต่เนื่องจากหลักทฤษฎีความรับผิดมีความไม่เหมาะสมกับการบังคับใช้การคุ้มครองผู้บริโภค ในระบบเศรษฐกิจที่มีการเติบโตที่เกิดจากกระบวนการผลิตที่ซับซ้อน หากเกิดความเสียหายขึ้นแก่ผู้บริโภค ผู้บริโภคมีหน้าที่ต้องพิสูจน์ความเสียหายที่เกิดขึ้นว่ามีความบกพร่องในสินค้า ซึ่งไม่อยู่ในวิสัยของผู้บริโภคที่จะสามารถพิสูจน์ถึงความบกพร่องของสินค้า หลักความรับผิดดังกล่าวมีลักษณะให้ความคุ้มครองผู้กระทำมากกว่ามุ่งคุ้มครองสิทธิของผู้เสียหาย

(2.2.2) หลักความรับผิดเด็ดขาด (Strict liability) กล่าวคือ ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการบริโภคนั้นเป็นเรื่องหากจะพิสูจน์ได้ว่าเกิดขึ้นจากความผิดของฝ่ายใด ยิ่งกระบวนการในการบริโภค อันประกอบด้วย ผู้ผลิต ผู้ขายส่ง ผู้ขายปลีก ผู้บริโภค เป็นกระบวนการที่กว้างยิ่งยากแก่การเริ่มพิสูจน์ว่าความบกพร่องจะเกิดขึ้นในช่วงใด และความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภคคนสุดท้ายที่บริโภคผลิตภัณฑ์นั้นเกิดขึ้นเนื่องจากเหตุแห่งความบกพร่องในขณะใด ในกรณีการผลิตที่มีเทคนิคลับซับซ้อน การพิสูจน์ว่ามีความ

<sup>31</sup> กิตติศักดิ์ ปรกติ, *ผลงานวิจัยเสริมหลักสูตร พ.ศ. 2532 เรื่องความรับผิดเพื่อชำรุดบกพร่องในสัญญาซื้อขาย* (โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2532) 42.

<sup>32</sup> สยาม ศุภนิธย์, *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด* (สำนักพิมพ์นิติบรรณการ 2548) 12.

บกพร่องในการผลิตยังไม่อยู่ในวิสัยที่ผู้บริโภคจะพิสูจน์ได้ง่ายว่าผู้ผลิตสินค้ากระทำโดยประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้มีความชำรุดบกพร่องในผลิตภัณฑ์ การกำหนดให้ผู้ผลิต หรือผู้ขาย (ในบางกรณี) ต้องรับผิดชอบโดยปราศจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ทั้งนี้ภายใต้เงื่อนไขว่า ผู้ผลิตหรือผู้ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องรับผิดชอบอาจพิสูจน์เพื่อพ้นความรับผิดได้ เช่น พิสูจน์ว่าผู้บริโภคใช้สินค้านั้นโดยไม่ถูกวิธี ในกรณีที่มีคำอธิบายวิธีใช้หรือคำเตือนไว้แล้ว พิสูจน์ว่าความเสียหายเกิดขึ้นจากความประมาทเลินเล่อของผู้บริโภคเอง ความชำรุดบกพร่องไม่ได้มีอยู่ในขณะที่ผู้บริโภคซื้อสินค้า หรือผลิตภัณฑ์นั้น หากแต่เกิดความชำรุดบกพร่องขึ้นเพราะการกระทำของบุคคลอื่นซึ่งผู้ผลิตหาจำต้องรับผิดชอบด้วยไม่<sup>33</sup>

### (2.3) หลักสุจริต (Principle of the Good Faith)

หลักสุจริตถือเป็นหลักทั่วไปที่เป็นรากฐานของกฎหมายแห่งทั้งระบบที่นำมาใช้ได้กับ ทุกเรื่อง หลักนี้เป็นเครื่องมือทางกฎหมายที่สำคัญที่นักกฎหมายโรมันพัฒนาขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อบรรเทาแก้ไขความกระด้างตายตัวของบทบัญญัติของกฎหมายที่มีความตายตัวให้ความ ยืดหยุ่นในการปรับใช้แก่ข้อเท็จจริงในสถานการณ์ทั้งในทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปเช่น การปฏิบัติตามสัญญาที่ตกลงกัน ให้พิจารณาถึงเจตนาอันแท้จริงของคู่สัญญา ไม่แต่เพียง พิจารณาถ้อยคำตามตัวอักษรที่เคร่งครัดเท่านั้น หลักสุจริตเป็นการทำให้หลักการรักษาสัญญามีความหมายทางจริยธรรมมากขึ้นและช่วยยับยั้งปฏิเสธการคดโกง ความไม่ซื่อสัตย์ ความไม่เป็นธรรม รวมทั้งการกระทำที่ไม่สมเหตุสมผลต่าง ๆ ในสังคม ก่อให้เกิดความยุติธรรม การรักษาสัจธรรมความไว้วางใจ ความเป็นธรรมและหลักศีลธรรมอันดีในสังคมอย่างแท้จริง ซึ่งในระบบกฎหมายแห่งและพาณิชย์ของไทยบัญญัติรับรองเกี่ยวกับการใช้สิทธิ โดยสุจริตไว้ตามมาตรา 5 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์อันเป็นหลักกฎหมายทั่วไปที่กำหนดเกี่ยวกับการใช้สิทธิแห่งตน กิติ การชำระหนี้กิติ บุคคลทุกคนต้องกระทำโดยสุจริต ซึ่งกำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ ในลักษณะเดียวกับบทกฎหมายยุติธรรม (Jus acquum) และเป็นหลักกฎหมายทั่วไป (General Principle) ที่มีฐานะสูงกว่าบทกฎหมายอื่น จึงถือว่ามาตรา 5 เป็นหัวใจของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เพราะเป็นมาตราที่นำมาใช้อย่างกว้างขวางเพื่อประกอบการใช้ดุลพินิจและอุดช่องว่างของกฎหมายเพื่อสร้างความเป็นธรรมแก่คู่สัญญาทั้งสองฝ่าย<sup>34</sup>

ทฤษฎีการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น อาจจะทำให้หลายทางนอกเหนือไปจากมาตรการทางกฎหมาย เพื่อป้องกันและเยียวยาความเสียหาย มีหน่วยงานของรัฐเป็นผู้รับผิดชอบ การกระตุ้นให้ผู้บริโภคเองมีความตื่นตัวที่จะป้องกันส่วนได้เสียของตนด้วยวิธีการเผยแพร่ความรู้หรือโดยรวมตัวเข้าสมาคมและมีบริการด้านข่าวสาร การเสนอข้อมูลและบัญชีราคาสินค้าที่มีคุณภาพเป็นธรรมที่สุด มีความปลอดภัยในการบริโภค รวมตลอดสินค้าที่เป็นอันตรายก็อีกทางหนึ่ง ซึ่งให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปได้อย่างยิ่ง ในต่างประเทศนั้นตื่นตัวในการคุ้มครองผู้บริโภคมีอยู่ในทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริโภคด้วยตนเอง ผู้ผลิตและรัฐบาล หน่วยงานต่างๆ ซึ่งต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมีมากมาย อย่างไรก็ตามปัญหาในการดำเนินงานและหาวิธีการที่

<sup>33</sup> เฟิงอั้ง 13.

<sup>34</sup> วรณาริ สิงห์โต, “หลักสุจริต” เอกสารประกอบการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยสุโขทัย, น.13 สืบค้นเมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2567 จาก <https://www.stou.ac.th/schools/slwp/upload/ex40701-1.pdf>.

จะให้การคุ้มครองเป็นได้สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพยังคงมีอยู่ไม่มากนักน้อย ตัวอย่างเช่น ทศนคติของเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคที่มีต่อผู้ประกอบการ การพิสูจน์ความเป็นพิษ หรือความปลอดภัยในสินค้าหรือบริการ วิธีการคุ้มครองผู้บริโภค อาจกล่าวได้คือการป้องกันการความเสียหาย โดยกฎหมายกำหนดให้รัฐมีอำนาจควบคุมกำกับให้เกิดความปลอดภัย หรือเกิดความเป็นธรรม การเยียวยาชดใช้หากเกิดความเสียหาย โดยจัดตั้งองค์กรของรัฐหรือของเอกชน เช่น สมาคมผู้บริโภคให้ดำเนินการฟ้องคดีเพื่อผู้บริโภค เป็นต้น ซึ่งอาจมีวิธีการพิจารณาเป็นพิเศษหรือไม่ก็สุดแล้วแต่นโยบายและระบบกฎหมายของประเทศนั้น ๆ ในบางประเทศ อาจกำหนดวิธีการพิเศษเพื่อให้เกิดความสะดวกและไม่สิ้นเปลือง เช่น การฟ้องคดี โดยผู้เสียหายบางรายฟ้องร้องคดีแต่อาจมีผลถึงผู้บริโภคคนอื่นๆที่เสียหายในลักษณะเดียวกันได้เรียกว่า (Class Action) เป็นต้น<sup>35</sup> อาจกล่าวได้ว่ากระบวนการในการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยมาตรการทางกฎหมายหรือมาตรการอื่น ๆ ของประเทศแต่ละประเทศ ย่อมต้องอาศัยหลักทางเศรษฐศาสตร์และสภาวะแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจของประเทศนั้นเป็นหลักในการดำเนินกระบวนการซึ่งอาจแตกต่างกันได้แต่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคเช่นเดียวกัน

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์ในการคุ้มครองผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในการทำธุรกรรมทางการเงินในต่างประเทศ

ธนาคารโลก (World Bank) หรือเรียกว่า ธนาคารระหว่างประเทศเพื่อการบูรณะและวิวัฒนาการ (International Bank for Reconstruction and Development; IBRD) เป็นองค์กรระหว่างประเทศที่ได้จัดตั้งขึ้นมาหลังสงครามโลกครั้งที่สอง โดยประเทศมหาอำนาจในทวีปอเมริกาเหนือและทวีปยุโรป โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้ประเทศสมาชิกได้ทำการฟื้นฟูประเทศหลังสงครามโลกครั้งที่สอง โดยมุ่งเน้นการลงทุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและเร่งรัดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เป็นองค์กรอยู่ในสังกัดขององค์การสหประชาชาติ มีสำนักงานใหญ่ตั้งที่กรุงวอชิงตัน ดีซี ประเทศสหรัฐอเมริกา ปัจจุบันมีประเทศสมาชิกทั้งหมด 189 ประเทศ เงินทุนของธนาคารโลกได้มาจากการจำหน่ายพันธบัตรในตลาดการเงินสำคัญของโลก ค่าบำรุงจากประเทศสมาชิก และเงินค่าหุ้นของประเทศสมาชิก<sup>36</sup>

ในปี ค.ศ. 2011 ธนาคารโลกได้มีการประชุมและได้ออกหลักเกณฑ์เรื่อง Good Practices for Financial Consumer Protection หรือ “แนวทางในการปฏิบัติเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ที่แต่ละประเทศสามารถนำไปปรับใช้ในเชิงนโยบายหรือเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินไว้เป็นบทบัญญัติในกฎหมายก็ได้ ซึ่งมาตรการดังกล่าวนอกจากจะช่วยดำรงไว้ซึ่งเสถียรภาพของระบบเศรษฐกิจของแต่ละประเทศแล้ว ทั้งนี้ ยัง

<sup>35</sup> สุขุม ศุภนิติย์, (เชิงจรจรด 32) 18-19.

<sup>36</sup> The World Bank, ‘Who we are’ <<https://www.worldbank.org/en/about/leadership>> สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2567.

ส่งผลดีต่อความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจทั่วโลกอีกด้วยสำหรับผู้ให้บริการทางการเงินแล้ว การให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินนั้นธนาคารโลกยังได้มีหลักการที่สำคัญอยู่ 3 ประการ ดังนี้<sup>37</sup>

ประการแรก การให้ผู้บริโภคได้รับซึ่งข้อมูลที่เพียงพอในการตัดสินใจ

ประการที่สอง การให้บริการหรือการซื้อขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ผู้บริโภคต้องเป็นไปอย่างยุติธรรมและไม่หลอกลวง (Unfair and deceptive practices) และ

ประการที่สาม การจัดให้มีกระบวนการให้ความช่วยเหลือและระบบระงับข้อพิพาทสำหรับผู้บริโภค (Recourse Mechanism and Resolve Disputes)

นอกจากนี้ ธนาคารโลกยังคงให้การสนับสนุนให้มีมาตรการเกี่ยวกับการให้ความรู้ทางการเงิน อันมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้ความรู้ และเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินซึ่งจะเป็นการสนับสนุนให้ผู้บริโภคสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตรงต่อความต้องการมากขึ้น ในการสนับสนุนมาตรการที่ได้กล่าวมานี้ จะเป็นการสร้างความมั่นใจแก่ผู้บริโภคต่อระบบการเงินโดยรวม อีกทั้งเป็นการสนับสนุนเพื่อให้เกิดการพัฒนาตลาดทางการเงินอีกด้วย

(1) แนวทางการปฏิบัติสำหรับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินของธนาคารโลก (Good Practices for Financial Consumer Protection – World Bank)

ในการให้บริการทางการเงินธนาคารแก่ผู้บริโภคจึงถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากในการพัฒนาสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ รักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารผู้ให้บริการและผู้บริโภคจึงมีความสำคัญยิ่ง ซึ่งผู้ให้บริการและผู้บริโภคต้องมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน (mutual trust and confidence) เช่นนั้นแล้วธนาคารโลกจึงได้ทำการศึกษามาตรการที่เหมาะสมในการคุ้มครองช่วยเหลือแก่ผู้บริโภคในการใช้บริการของธนาคารในหลายประเทศที่ได้รับการยอมรับว่ามีมาตรการที่ได้มาตรฐานในระดับสากลไว้ ดังนี้

(1.1) การให้ข้อมูลและการให้บริการ (Disclosure and Sales Practices)

(1.1.1) ในการให้ข้อมูลและการให้บริการแก่ผู้บริโภค ธนาคารต้องทำการรวบรวมข้อมูลหรือประวัติที่เกี่ยวข้องของผู้บริโภคแต่ละราย เพื่อประกอบการพิจารณาของธนาคารในการให้บริการทางการเงินแก่ผู้บริโภค รวมถึงการพิจารณาถึงลักษณะของการบริการทางการเงินที่ผู้บริโภคร้องขอ และการให้บริการของธนาคารแก่ผู้บริโภคต้องคำนึงถึงความสามารถหรือความรู้ทางการเงินของผู้บริโภคแต่ละรายด้วยเช่นกัน<sup>38</sup>

(1.1.2) ในการแนะนำหรือการเสนอสินค้าหรือบริการใด ๆ แก่ผู้บริโภคสินค้าหรือการบริการนั้นๆ ควรเป็นไปตามความต้องการของผู้บริโภคและผู้บริโภคควรได้รับการเสนอแนะการบริการที่มีความหลากหลาย อีกทั้ง ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเลือกการบริการที่มีความ

<sup>37</sup> เขมฤทัย สุมาวงศ์ และคณะ, *โครงการวิจัยการพัฒนากฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการทางการเงิน* (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง 2556) 9.

<sup>38</sup> เฟิงอ่าง 11 – 12.

เหมาะสมที่สุด นอกจากนี้ ในการให้สินเชื่อหรือการเสนอเครดิตให้แก่ผู้บริโภค ธนาคารต้องคำนึงถึงการเพิ่มหนี้โดยไม่จำเป็นแก่ผู้บริโภค เช่น การพิจารณาถึงความน่าเชื่อถือทางเครดิตอย่างเคร่งครัด<sup>39</sup> เป็นต้น

(1.1.3) ธนาคารไม่ควรจำกัดสิทธิของผู้บริโภคเกี่ยวกับการที่ธนาคารต้องดำเนินการอย่างระมัดระวังในการให้บริการแก่ผู้บริโภค ซึ่งธนาคารต้องคงไว้ซึ่งมาตรฐานการบริการ อีกทั้งการรับผิดชอบเกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการดำเนินการซึ่งธนาคารมีหน้าที่ต้องดำเนินการอย่างระมัดระวังแก่ผู้บริโภคอย่างรอบคอบ

(1.1.4) ในการเปิดบัญชีกับธนาคาร ธนาคารควรให้ผู้บริโภคทราบถึงข้อตกลงและเงื่อนไข เกี่ยวกับการเปิดบัญชีนั้นๆ ซึ่งรวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ การรับข้อร้องเรียนของธนาคาร การส่งข้อร้องเรียนให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลเกี่ยวกับการชดเชยความเสียหายในกรณีต่าง ๆ สถาบันเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการคิดดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นใด เกี่ยวกับบริการทางการเงินนั้นๆ และมีมาตรการเกี่ยวกับการยกเลิกรายการบัตรที่ถูกขโมย หรือความรับผิดชอบของธนาคารในกรณีที่มีเหตุอันฉ้อฉลแก่ผู้บริโภค เป็นต้น

(1.1.5) เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงการสื่อสารข้อมูลที่ผิดพลาดแก่ผู้บริโภค ควรมีการสื่อสารกับผู้บริโภคโดยตรง พนักงานของธนาคารควรมีความรู้ความเข้าใจข้อกำหนดเบื้องต้นในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงิน โดยเฉพาะในบทบัญญัติในเรื่องการให้บริการ นอกจากนี้ ผู้มีอำนาจกำกับดูแลหรือสมาคมธนาคารควรจัดทำ การตรวจสอบความรู้ความสามารถของพนักงานธนาคารแต่ละแห่งให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันในการสื่อสารกับผู้บริโภคโดยตรงในการทำการตลาดของธนาคารเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่าง ๆ<sup>40</sup>

(1.1.6) ธนาคารต้องเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริโภคไว้เป็นความลับ เช่น เอกสารในการแสดงตัว (ID) ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ หรือบริการต่างๆ ที่ให้แก่ผู้บริโภค เอกสารที่ธนาคารและผู้บริโภคที่ได้ลงนาม เอกสารต้นฉบับใดๆ ที่ผู้บริโภคได้ส่งให้ธนาคารในการดำเนินการเพื่อการบริการ หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆของผู้บริโภคในแต่ละราย เป็นต้น

(1.1.7) กฎหมายควรให้การสนับสนุนแก่การใช้บริการการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือเครือข่ายการสื่อสารอื่น ๆ โดยผู้กำกับดูแลควรกำหนดให้ธนาคารมีระบบเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการให้บริการ โดยเฉพาะการจัดให้มีระบบเพื่อรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ระบบอนุมัติหรือการตรวจสอบการแสดงตนของผู้ใช้ (ID) และระบบการแจ้งเตือนต่าง ๆ แก่ผู้บริโภค ในกรณีที่ธนาคารมีการใช้บริการจากบุคคลภายนอก ธนาคารต้องจัดให้มีโครงการเกี่ยวกับการควบคุมการให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริโภคให้เป็นไปตามมาตรฐาน หากมีการคิดค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการใด ๆ ธนาคารต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมดังกล่าวและหากมีการเปลี่ยนแปลงก็ต้องแจ้งให้ทราบด้วย อีกทั้ง ควรมีการจัดให้มีระบบการแจ้งเตือนเกี่ยวกับข้อผิดพลาดทางระบบหรือกรณีที่มีการฉ้อฉลเกิดขึ้น

<sup>39</sup> เฟิงอ่าง 11.

<sup>40</sup> เฟิงอ่าง 15.

(1.1.8) ควรมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ที่ดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยธนาคารต้องให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมและการใช้งานของระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่างๆ เงื่อนไข หรือรายละเอียดแก่ผู้บริโภคในการใช้บริการดังกล่าว<sup>41</sup>

นอกจากนี้ การดำเนินการดังกล่าวต้องมีความโปร่งใสโดยต้องแสดงถึงการคิดค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในกรณีต่างๆ โดยธนาคารต้องเป็นผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวแก่ผู้บริโภคโดยที่ไม่ต้องร้องขอ นอกจากนี้ธนาคารต้องจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดและหากผู้บริโภคขอข้อมูลดังกล่าวก็ควรจัดเตรียมไว้ให้โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการใดๆ และควรมีระบบเพื่อป้องกันการฉ้อฉลที่มีประสิทธิภาพหรือกรณีที่มีการดำเนินการที่ผิดพลาด เพื่อให้ระบบการโอนเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตนอกประเทศ รวมถึงค่าธรรมเนียมในการโอนเงินจากต่างประเทศด้วย

## (1.2) การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy and Data Protection)

(1.2.1) ข้อมูลการประกอบธุรกรรมทางการเงินระหว่างผู้บริโภคและธนาคารต้องเก็บไว้เป็นความลับเสมอ โดยกฎหมายต้องกำหนดให้ธนาคารมีหน้าที่รักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคไว้เป็นความลับ เพื่อป้องกันมิให้เกิดการฉ้อฉลหรือการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้อย่างไม่สุจริต ซึ่งรวมถึงการป้องกันมิให้บุคคลอื่นสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้โดยไม่ได้รับอนุญาตด้วย<sup>42</sup>

(1.2.2) ในกรณีที่ธนาคารมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องเปิดเผยข้อมูลของผู้บริโภค ธนาคารต้องมีการแจ้งเป็นหนังสือไปยังผู้บริโภคกรณีที่จะมีการเปิดเผยข้อมูลใด ๆ ของผู้บริโภค ดังเช่น การเปิดเผยข้อมูลแก่บริษัทข้อมูลเครดิตต่าง ๆ เป็นต้น

(1.2.3) กฎหมายควรกำหนดกระบวนการในการเปิดเผยข้อมูลของผู้บริโภค เช่น การกำหนดมิให้มีการเปิดเผยข้อมูลของผู้บริโภค และกรณีที่สามารถเปิดเผยข้อมูลของผู้บริโภคได้ไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ควรมีการกำหนดเกี่ยวกับการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ว่าสามารถจะนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใดได้บ้าง และหากมีการนำข้อมูลไปใช้หรือการเปิดเผยข้อมูลอย่างมิชอบก็ควรมีบทกำหนดโทษไว้ด้วย

(1.2.4) การรายงานข้อมูลทางเครดิตต้องมีหน่วยงานกำกับดูแลและหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งระบบการรายงานข้อมูลดังกล่าวต้องมีประสิทธิภาพ สามารถจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ตามมาตรฐานการป้องกันมิให้บุคคลนอกเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้อย่างเคร่งครัด การกำหนดหลักเกณฑ์ไว้เป็นบทบัญญัติทางกฎหมายต้องมีความชัดเจนไม่ขัดต่อสิทธิใด ๆ ของผู้บริโภคและมีกระบวนการเพื่อระงับข้อพิพาท โดยการสนับสนุนสิทธิของผู้บริโภค กฎหมายจึงควรกำหนดให้มีการแจ้งผู้บริโภคในกรณีที่มีการเผยแพร่

<sup>41</sup> เฟิ่งอ่าง 13.

<sup>42</sup> OECD, 'Guidelines on the Protection of Privacy and Trans border Flows of Personal Data' (OECDiLibrary, 12 February 2002) <<https://doi.org/10.1787/9789264196391-en>> สืบค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2566.

ข้อมูลของผู้บริโภคหน่วยงานใด ต้องมีการแสดงตัวตนที่ถูกต้องด้วย นอกจากนี้ กรณีที่มีการแก้ไขข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือการจัดเก็บข้อมูลประวัติทางการเงินของผู้บริโภค เช่น การเก็บข้อมูลที่เป็นประวัติทางด้านบวก ควรมีการเก็บไว้ไม่เกิน 2 ปี หรือข้อมูลประวัติที่เป็นด้านลบ ควรเก็บไว้ไม่เกิน 5-7 ปี เป็นต้น

ดังนั้น ในกระบวนการจัดเก็บข้อมูลมีระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อมิให้เกิดการนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต ธนาคารหรือหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลทางเครดิตต่างๆ ควรจัดทำการเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ ของผู้บริโภค และผลทางกฎหมายในการจัดเก็บข้อมูลหรือประวัติทางการเงินต่าง ๆ ของผู้บริโภคด้วย

### (1.3) สถาบันเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (The Consumer Protection Institutions)

(1.3.1) ต้องมีการกำหนดมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคไว้อย่างชัดเจนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน หรือสิทธิผู้บริโภคในการใช้บริการทางการเงินต่าง ๆ อีกทั้งการกำหนดให้มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินไว้และเพื่อรองรับการให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคตามที่กฎหมายกำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ หน่วยงานดังกล่าวยังควรมีอำนาจหน้าที่ในการเก็บข้อมูลต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาระบบการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคต่อไป เช่น การรวบรวมข้อมูลอันเกี่ยวกับข้อร้องเรียน หรือกรณีที่มีข้อพิพาทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคทางการเงินไว้ เป็นต้น<sup>43</sup> โดยการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินตามกฎหมายนี้ ควรกำหนดให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งเป็นตัวแทนจากหน่วยงานเอกชนเข้ามามีส่วนร่วม หรืออย่างน้อยกฎหมายควรเปิดช่องไว้เพื่อมิให้หน่วยงานดังกล่าวมีเพียงตัวแทนจากภาครัฐเพียงฝ่ายเดียว

(1.3.2) ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคนั้น ควรมีแนวทางในการปฏิบัติของธนาคารไว้ ซึ่งอาจเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจภาคธนาคารเองหรือสมาคมธนาคารก็ได้ โดยได้รับการอนุมัติจากหน่วยงานกำกับดูแลที่เป็นหน่วยงานอิสระเพื่อการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีการเปิดเผยแก่สาธารณะให้ทราบ โดยแนวทางดังกล่าวอาจรวมถึงหลักการและวัตถุประสงค์การจัดตั้งหน่วยงานเพื่อรับข้อร้องเรียน เป็นแนวทางการปฏิบัติที่ดีเพื่อการรักษาความลับและการเปิดเผยข้อมูล การบริการต่างๆ รวมถึงสิทธิและความรับผิดชอบต่างๆ ในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

(1.3.3) การจัดให้มีการตั้งหน่วยงานที่คอยกำกับดูแลเกี่ยวกับการดำเนินการของธนาคารในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงิน เพื่อติดตามให้ธนาคารดำเนินการอย่างเต็มประสิทธิภาพตามที่กฎหมายกำหนดไว้

(1.3.4) ในกรณีที่มีข้อพิพาทที่เกี่ยวกับผู้บริโภคทางการเงิน กระบวนการระงับข้อพิพาทที่ดีนั้น ควรจัดการกับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและได้มาตรฐาน อีกทั้งไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายที่สูงเกินไป นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคควรมีการดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

<sup>43</sup> เขมฤทัย สุมาวงศ์ และคณะ (เชิงอรรถ 36) 10.

(1.3.5) สถาบันการเงินหรือบุคคลใดๆ ซึ่งได้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการทางการเงินแก่ผู้บริโภค ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจเพื่อการให้บริการทางการเงินเป็นบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด มีความปลอดภัยแก่ผู้บริโภค

#### (1.4) กระบวนการระงับข้อพิพาท (Dispute Resolution Mechanisms)

##### (1.4.1) ให้มีการรับเรื่องร้องเรียน

ธนาคารควรจัดให้มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนหรือจัดรับข้อร้องเรียนจากผู้บริโภค โดยควรจัดทำไว้เป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลงและเงื่อนไขของธนาคาร การให้ข้อมูลและการบริการโดยกรณีที่ธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคแล้ว ธนาคารควรมีการแจ้งแก่ผู้บริโภคว่าได้รับเรื่องดังกล่าวไว้แล้วและแจ้งชื่อของพนักงานที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องนี้ ต่อไป ทั้งนี้ การแจ้งดังกล่าวธนาคารควรที่ดำเนินการโดยเร็ว<sup>44</sup> ซึ่งสำหรับการดำเนินการเพื่อระงับข้อพิพาทต่าง ๆ นี้ ธนาคารควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบเป็นระยะ ๆ ว่าได้มีการดำเนินการในเรื่องใดไปบ้างแล้ว หากกรณีมีการสืบสวนก็ควรแจ้งผลการสืบสวนดังกล่าวซึ่งรวมถึงเหตุผลของการวินิจฉัยให้แก่ผู้บริโภคทราบด้วย

กรณีที่ผู้บริโภคมีข้อร้องเรียนโดยวาจา ธนาคารควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงสิทธิที่จะแจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินการสืบสวนต่อไปด้วยแต่ไม่ควรกำหนดให้การร้องเรียนใด ๆ ต้องเป็นลายลักษณ์อักษรเพียงอย่างเดียว ธนาคารต้องมีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกรณีที่มีการร้องเรียนเกิดขึ้น รวมถึงลักษณะของเรื่องที่มีการร้องเรียน การดำเนินการ หรือการพิจารณาของธนาคาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ใช้ในการดำเนินการ และในกรณีที่มีคำวินิจฉัยก็ควรให้เหตุผลถึงคำวินิจฉัยดังกล่าวได้ด้วยเพื่อให้หน่วยงานที่กำกับดูแลนั้นสามารถตรวจสอบได้หากมีการร้องขอ

##### (1.4.2) กระบวนการระงับข้อพิพาท

ในการระงับข้อพิพาท ควรจัดให้มีระบบการระงับข้อพิพาทแก่ผู้บริโภค ซึ่งไม่ควรมีค่าใช้จ่ายที่สูงจนเกินไป หรือการส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานเพื่อระงับข้อพิพาทอื่นที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ธนาคารไม่สามารถที่จะระงับข้อพิพาทดังกล่าวได้ ธนาคารควรมีการแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงการให้บริการจากหน่วยงานเพื่อการระงับข้อพิพาททางการเงินที่เกิดขึ้นไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขของธนาคาร การเปิดบัญชีธนาคาร การให้ข้อมูลและการบริการ หากผู้บริโภคร้องขอก็ควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียนหรือกระบวนการในการดำเนินงานของหน่วยงานระงับข้อพิพาททางการเงินด้วย

หน่วยงานเพื่อระงับข้อพิพาททางการเงิน จึงควรเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระและเป็นกลางและคำวินิจฉัยของหน่วยงานดังกล่าวควรมีผลบังคับใช้กับธนาคารตามกฎหมายด้วย

##### (1.4.3) การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค

ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคซึ่งรวมถึงการกระทำใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย ข้อบังคับ หรือกฎเกณฑ์ใด ๆ ควรมีการจัดเก็บและเผยแพร่โดยหน่วยงานเพื่อระงับข้อพิพาททางการเงิน โดยหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล หรือหน่วยงานเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการออกกฎเกณฑ์นี้ควร

<sup>44</sup> เฝิงอ้าง 10.



เผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อแก้ไขสภาพปัญหาในการใช้บริการทางการเงินแก่ผู้บริโภค อีกทั้ง ยังเป็นการลดการ  
เกิดข้อร้องเรียนขึ้นได้ในอนาคต

## บทที่ 3

# กฎหมายที่ใช้บังคับกับกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผิดพลาดของประเทศ ไทยเปรียบเทียบกับกฎหมายของต่างประเทศ

เมื่อผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทำธุรกรรมโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผิดพลาด แล้วมี ปัญหาในการเรียกร้องเงินคืน ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายบังคับธนาคารพาณิชย์เป็นตัวกลางในการดำเนินการ เรียกร้องเงินคืน ทำให้มีปัญหาในการหลักเกณฑ์และขั้นตอนของธนาคารพาณิชย์ในการพิจารณาเงินคืนแก่ ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในบทนี้จึงศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ โดยผู้เขียนเลือก ศึกษาจากสาธารณรัฐสิงคโปร์ และเครือรัฐออสเตรเลีย ดังต่อไปนี้

### 3.1 กฎหมายที่ใช้บังคับกับกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผิดพลาดในต่างประเทศ

#### 3.1.1 สาธารณรัฐสิงคโปร์ (Republic of Singapore)

ระบบการโอนเงินผ่านช่องทางดิจิทัลของสาธารณรัฐสิงคโปร์ถือว่าเป็นหนึ่งในระบบที่มีประสิทธิภาพ และปลอดภัยมากที่สุดในโลก ระบบนี้เป็นผลมาจากการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่สูงของสาธารณรัฐสิงคโปร์ และ การร่วมมือกับภาคเอกชนในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการโอนเงินผ่านช่องทางดิจิทัลใช้ระบบที่เรียกว่า FAST (Fast and Secure Transfers) เพื่อการโอนเงินระหว่างบัญชีธนาคารในสาธารณรัฐสิงคโปร์ ระบบ FAST มีความสามารถในการโอนเงินอย่างรวดเร็วและปลอดภัยระดับสูง เพื่อป้องกันการทุจริตและการเข้าถึงที่ไม่ได้ รับอนุญาต โดยสามารถทำการโอนเงินได้ทุกวันทุกเวลาแบบ Real-time

การโอนเงินผ่านช่องทางดิจิทัลในสาธารณรัฐสิงคโปร์สามารถทำได้ผ่านหลายช่องทาง เช่น แอปพลิเคชัน บัญชีธนาคารพาณิชย์ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) การโอนผ่านมือถือ (ใช้หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อโอนเงินให้กับผู้รับได้โดยตรงผ่านแอปพลิเคชันมือถือของธนาคารหรือแอปพลิเคชันการชำระเงินที่รองรับ ระบบ FAST.) นอกจากนี้ยังมีความปลอดภัยสูง มีระบบการตรวจสอบและยืนยันตัวตนที่เข้มงวด เช่นการใช้ OTP (One-Time Password) หรือรหัสผ่านเพื่อยืนยันการทำธุรกรรมเมื่อพิจารณาสาธารณรัฐสิงคโปร์มีระบบ การโอนเงินแบบ Real-time คล้ายกับประเทศไทยซึ่งการโอนเงินระหว่างบัญชีมีความง่ายและสะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผู้เขียนจึงมีความสนใจนำกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ของสาธารณรัฐสิงคโปร์มาศึกษา

ธนาคารกลางแห่งสิงคโปร์หรือ “สถาบันการเงินแห่งสิงคโปร์” หรือ “Monetary Authority of Singapore (MAS)” ซึ่งทำหน้าที่เป็นธนาคารกลาง ได้ออกหลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ใช้การชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ ( The E-Payments User Protection Guidelines ) ซึ่งระบุถึงบทบาทและความรับผิดชอบ ของธนาคารพาณิชย์และลูกค้าผู้ใช้บริการ เมื่อทำการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยแนวปฏิบัติซึ่งมีผลตั้งแต่วันที่ 30 มิถุนายน 2562 มีสาระสำคัญในการกำหนดหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ และเจ้าของบัญชี ในการใช้

งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ GUIDELINES ดังกล่าวที่ออกโดย Monetary Authority of Singapore (MAS) เป็นเอกสารที่มีผลทางกฎหมายให้ธนาคารพาณิชย์ในสาธารณรัฐสิงคโปร์ต้องปฏิบัติตาม เนื่องจาก MAS เป็นหน่วยงานรัฐบาลที่รับผิดชอบต่อการกำหนดนโยบายและกฎระเบียบทางการเงิน

GUIDELINES ที่ออกโดย MAS มีผลทางกฎหมาย<sup>45</sup>เนื่องจากธนาคารและสถาบันการเงินต้องปฏิบัติตามและประยุกต์ใช้ GUIDELINES เหล่านี้ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร หากไม่ปฏิบัติตาม GUIDELINES หรือฝ่าฝืนกฎระเบียบทางการเงินที่กำหนดไว้ อาจมีผลให้ธนาคารและสถาบันการเงินต้องรับโทษตามกฎหมาย เช่น การปรับเงินหรือการถอดถอนสิทธิในการดำเนินธุรกิจ<sup>46</sup> นอกจากนี้ GUIDELINES ที่ออกโดย MAS ยังมีผลกระทบในการสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นให้กับระบบการเงินในสาธารณรัฐสิงคโปร์ ซึ่งช่วยส่งเสริมความเป็นระบบ ความโปร่งใส และความเชื่อถือในตลาดการเงิน ซึ่งเป็นประโยชน์กับผู้บริโภคและภาคเศรษฐกิจในระยะยาว

MAS ออก GUIDELINES นี้เพื่อให้แนวทางแก่ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติซึ่งเป็นข้อแนะนำในด้านต่าง ๆ เช่น การควบคุมความเสี่ยงทางการเงิน การจัดการด้านความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล การตรวจสอบและการรายงานทางการเงิน การจัดการภาวะเสี่ยงทางการเงิน เป็นต้น และยังกำหนดแนวทางปฏิบัติให้แก่เจ้าของบัญชีซึ่งเป็นผู้ให้บริการธนาคารในการป้องกันความปลอดภัยแก่บัญชีตนเองด้วย

(1) ข้อแนะนำสำหรับเจ้าของบัญชี

(1.1) ข้อควรปฏิบัติของเจ้าของบัญชีในการปกป้องบัญชีธนาคาร<sup>47</sup> เช่น

<sup>45</sup> ข้อ 9 a (v) Terms and Conditions “Your bank promises that: its operations are in line with the regulatory framework and guidelines as set out by the Monetary Authority of Singapore or Ministry of Finance and all other regulatory authorities” แห่ง CODE OF CONSUMER BANKING PRACTICE

<sup>46</sup> ข้อ 9 c Terms and Conditions . “If you do not wish to accept the variation to the Terms and Conditions:

i. you may terminate the banking service, subject to the existing applicable Terms and Conditions; and

ii. upon your request to lower / waive applicable fees, charges or penalty in the termination of banking services, your bank will consider your request reasonably, but exercise its sole discretion whether or not to lower / waive such fees, charges or penalty” แห่ง CODE OF CONSUMER BANKING PRACTICE

<sup>47</sup> OCBC Group, ‘E-payments User Protection Guidelines (For Individuals and Sole Proprietors)’ <<https://www.ocbc.com/group/security/online/epayments-user-protection-guidelines.html>> สืบค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2566.

(1.1.1) ปฏิบัติข้อแนะนำด้านความปลอดภัยที่ดี เช่น เปลี่ยน PIN/รหัสผ่านธนาคารออนไลน์เป็นระยะๆ และไม่เปิดเผยข้อมูลกับใคร

(1.1.2) ปรับปรุงรายละเอียดการติดต่อของเจ้าของบัญชี (เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือและที่อยู่อีเมล) ให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อให้เราสามารถส่งการแจ้งเตือนการทำธุรกรรมให้คุณทาง SMS หรืออีเมล

(1.1.3) เลือกรับการแจ้งเตือนการทำธุรกรรมสำหรับการทำธุรกรรมขาออกตรวจสอบการแจ้งเตือนการทำธุรกรรม และใบแจ้งยอดบัญชีสำหรับธุรกรรมที่ไม่ได้รับอนุญาตและผิดพลาดตรวจสอบคำแนะนำการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์และรายละเอียดของผู้รับอย่างรอบคอบ เช่น ชื่อ หมายเลขบัญชี หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ที่อยู่อีเมล หรือหมายเลขนิติบุคคล ก่อนที่จะดำเนินการหรือยืนยันธุรกรรมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ

(1.1.4) รายงานให้ธนาคารทราบทันทีหากพบเห็นธุรกรรมที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือผิดพลาด

(1.2) ข้อจำกัดของเจ้าของบัญชีในการปกป้องบัญชีธนาคาร ได้แก่

(1.2.1) ไม่เปิดเผยข้อมูลยืนยันตัวตนของตนที่ธนาคารมอบให้ เช่น รหัสการเข้าถึงธนาคารออนไลน์ PIN หรือรหัสผ่านครั้งเดียว (OTP) รหัสสองครั้ง รหัสผู้ใช้หรือรหัสผ่าน รายละเอียดบัตรเครดิต/เดบิต/ATM แก่บุคคลที่สาม เพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ รวมถึงเพื่อเริ่มต้นหรือดำเนินการใด ๆ ธุรกรรมการชำระเงินที่เกี่ยวข้องกับบัญชีของคุณ

(1.2.2) อย่าคลิกลิงก์เว็บใน SMS หรืออีเมลเพื่อเข้าถึงเว็บไซต์ของธนาคาร เนื่องจากอาจเป็นการพยายามหลอกลวง

นอกจากนี้ยังมีการกำหนดหน้าที่ให้เจ้าของบัญชีต้องปฏิบัติในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ให้ข้อมูลติดต่อที่ถูกต้องแก่ธนาคารพาณิชย์ในการส่งการแจ้งเตือนการทำธุรกรรม, ปกป้องข้อมูลยืนยันตัวตนการเข้าสู่ระบบของตน เปิดใช้งานและตรวจสอบการแจ้งเตือนธุรกรรมและรายงานธุรกรรมที่ไม่ได้รับอนุญาตโดยเร็วที่สุด และให้ข้อมูลธุรกรรมที่ไม่ได้รับอนุญาตตามที่ธนาคารร้องขอเพื่อใช้ประกอบการสืบสวน และจัดทำรายงานของตำรวจ หากธนาคารขอให้ทำรายงานดังกล่าวเพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจสอบสินไหมทดแทน ทั้งนี้ หน้าที่ปฏิบัติต่าง ๆ เป็นไปเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งสิ้น

(2) ข้อกำหนดหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น มีดังต่อไปนี้

(2.1) มีหน้าที่แจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองในฐานะเจ้าของบัญชีให้ทราบอย่างชัดเจน

(2.2) หน้าที่ในการคุ้มครอง ได้แก่ การแจ้งเตือนไปยังเจ้าของบัญชี กรณีที่มีธุรกรรมขาออกโดยต้องส่งการแจ้งเตือนตามเวลาที่ทำธุรกรรม และส่งการแจ้งเตือนโดยสรุปอย่างน้อย 1 ครั้งต่อวัน ควรส่งการแจ้งเตือนผ่านทาง SMS อีเมล หรือแอปพลิเคชัน โดยการแจ้งเตือนควรเป็นข้อมูลที่ช่วยให้เจ้าของบัญชีระบุให้ทราบถึงธุรกรรม เช่น หมายเลขบัญชีผู้รับ ชื่อบัญชี จำนวนเงินที่ทำธุรกรรม วันเวลาที่ทำธุรกรรม

ประเภทธุรกรรม ทั้งนี้อาจละเว้นข้อมูลบางประการที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลตาม Personal Data Protection Act 2012

นอกจากนี้ เมื่อเกิดกรณีผู้ใช้บริการธนาคารโอนเงินหรือชำระเงินโดยผิดพลาด MAS ยังได้กำหนดข้อปฏิบัติแก่ธนาคารพาณิชย์และลูกค้าผู้ใช้บริการไว้อีกด้วย

(3) ข้อปฏิบัติเมื่อเกิดกรณีผู้ใช้บริการธนาคารโอนเงินหรือชำระเงินโดยผิดพลาด

MAS ยังได้กำหนดข้อปฏิบัติแก่ธนาคารพาณิชย์และลูกค้าผู้ใช้บริการไว้เมื่อเกิดกรณีผู้ใช้บริการธนาคารโอนเงินหรือชำระเงินโดยผิดพลาดอีกด้วย กรณีที่เจ้าของบัญชีทำธุรกรรมผิดพลาด เช่น ชำระเงินผิดบัญชี

หน้าที่ของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นเจ้าของบัญชีหากทำธุรกรรมที่ผิดพลาด ได้แก่ 1.ให้แจ้งให้ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นเจ้าของบัญชีทราบทันที โดยสามารถรายงานให้ทราบทางโทรศัพท์สายด่วนของธนาคารหรือไปที่สาขาของธนาคารในช่วงเวลาเปิดทำการ 2.กรอกแบบฟอร์มเรียกคืนเงิน GIRO/FAST/PAYNOW หรือแบบฟอร์มเรียกคืนเงิน IFT/Telegraphic Transfer/MEPS และ 3.ระบุข้อมูลทั้งหมดของธุรกรรมที่ผิดพลาด เช่น ข้อมูลเฉพาะของผู้รับโอน รวมถึงหมายเลขบัญชี หมายเลขประจำตัว ชื่อหรือข้อมูลรับรองอื่น ๆ และวันที่ เวลา จำนวนเงิน และวัตถุประสงค์ของการทำธุรกรรม

ในส่วนข้อกำหนดที่ให้ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินดำเนินการเมื่อเกิดกรณีผู้ใช้บริการโอนเงินหรือชำระเงินผิดพลาด กำหนดให้ธนาคารหรือสถาบันการเงินใช้ความพยายามตามสมควรในการเรียกเงินคืน โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้

(3.1) กรณีธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินของบัญชีผู้โอนเงินผิดพลาด ควรดำเนินการแจ้งข้อผิดพลาดไปยังผู้รับเงิน ภายใน 2 วันทำการนับแต่ได้รับข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นจากเจ้าของบัญชี และแจ้งให้ผู้รับโอนเงินตอบกลับเกี่ยวกับข้อพิพาทเรื่องการโอนเงินผิดพลาดภายใน 7 วัน

(3.2) กรณีธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินของผู้รับโอน ควรดำเนินการต่อไปนี้ภายใน 2 วันทำการ คือ แจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นเพียงพอเพื่อให้เจ้าของบัญชีผู้รับโอนพิจารณาได้ว่าการโอนดังกล่าวเป็นการโอนเงินผิดพลาดหรือไม่ และสอบถามความยินยอมในการโอนเงินคืนผู้โอนไป และแจ้งแก่เจ้าของบัญชีผู้รับโอนว่าการปฏิเสธการคืนเงินหรือการนำเงินดังกล่าวไปใช้อาจมีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา เมื่อธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินได้รับการตอบกลับจากเจ้าของบัญชีแล้ว ต้องดำเนินการแจ้งผลการตอบรับหรือไม่ตอบรับแก่เจ้าของบัญชีผู้โอนภายใน 5 วันทำการนับแต่ได้รับการตอบกลับ

ทั้งนี้อาจใช้เวลาเพิ่มขึ้นสำหรับกรณีที่ซับซ้อนมากขึ้น เช่น มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นบัญชีต่างประเทศ

3.1.2 เครือรัฐออสเตรเลีย (Commonwealth of Australia)

หน่วยงานที่รับผิดชอบในการตรวจสอบและควบคุมระบบการเงินคือ “Australian Prudential Regulation Authority” หรือที่รู้จักกันทั่วไปว่า APRA ซึ่งเป็นหน่วยงานทางกฎหมายที่มีความอิสระ มีหน้าที่

ตรวจสอบธนาคาร สหกรณ์เครดิต บริษัทประกัน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และสถาบันการเงินอื่น ๆ เพื่อรักษาความมั่นคง ความสมบูรณ์ และประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์หลักของ APRA คือการรักษาความแข็งแกร่งทางการเงินของสถาบันเหล่านี้ และปกป้องผลประโยชน์ของผู้ฝากเงิน ผู้ถือกรรมธรรมนิยม และสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ นอกจากนี้ หน่วยงานที่มีส่วนร่วมอีกหนึ่งที่สำคัญคือ “Australian Securities and Investments Commission” หรือ ASIC ซึ่งมีหน้าที่ในการกำกับดูแลและตรวจสอบพฤติกรรมของบริษัทรวมทั้งสำนักงานต่าง ๆ ในภูมิภาคการเงิน ทั้งสองหน่วยงานนี้ทำงานร่วมกันเพื่อรักษาความมั่นคงและความสมบูรณ์ของระบบการเงิน

ในส่วนของเกี่ยวข้องกับกรณีผู้ใช้บริการธนาคารโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ผิดพลาดนั้น มีมาตรการทางกฎหมายที่กำหนดหน้าที่ของธนาคารในการดำเนินการแก้ไข และมีการกำหนดระยะเวลาในการให้ธนาคารดำเนินการ ได้แก่ “e-Payments Code” ซึ่งออกโดย Australian Securities & Investments Commission (ASIC) อันเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองและกำกับดูแลในด้านการเงินและการลงทุนในเครือรัฐออสเตรเลีย e-payment code<sup>48</sup> คือหลักปฏิบัติสำหรับธนาคาร เครดิตยูเนี่ยน บิลดิ้งโซไซตี้ และผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ที่ลงทะเบียนตกลงเข้าร่วมปฏิบัติตามหลักปฏิบัตินี้ มีเนื้อหาที่เป็นหลักการสำคัญในการใช้ระบุงการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในระบบการชำระเงินออนไลน์ ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อเพิ่มความปลอดภัยและเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้งาน นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการใช้งาน โดยไม่ต้องเปิดเผยข้อมูลเลขบัญชีธนาคารหรือข้อมูลทางการเงินส่วนตัว ผู้รับเงินจะได้รับเพียง e-payment code เท่านั้นเพื่อดำเนินการทำธุรกรรม

e-payment code ดังกล่าวมีผลตั้งแต่วันที่ 2 มิถุนายน 2565 กำหนดข้อบังคับและแนวทางปฏิบัติให้กับสถาบันการเงินที่ลงทะเบียนเป็นสมาชิก (Authorized Deposit-taking Institution หรือ ADI) ใน e-payment code ไว้ในข้อ 26-36 ในเรื่องการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตที่ผิดพลาด โดยกำหนดหน้าที่ให้ ADI เป็นตัวกลางในการดำเนินการระบุงการคืนเงินเมื่อมีการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตผิดพลาดเกิดขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดรูปแบบในการรายงานข้อผิดพลาด และกรอบเวลาในการดำเนินการรายงานและการคืนเงินให้แก่ผู้ใช้บริการ และยังกำหนดหน้าที่ให้ธนาคารที่เป็นสมาชิก พิจารณาว่าข้อผิดพลาดดังกล่าวเป็นการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตที่ผิดพลาดจริงหรือไม่ โดยมีการแนะนำแนวทางในการพิจารณาข้อพิพาท นอกจากนี้ยังห้ามมิให้ธนาคารที่เป็นสมาชิกผลักระหน้าที่ในการดำเนินการระบุงการรายงานข้อผิดพลาดไปให้ผู้ให้บริการดำเนินการติดต่อกับบุคคลที่สาม ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่คุ้มครองผู้ใช้บริการธนาคารที่ดียังยิ่ง

e-payment code มีข้อกำหนดเกี่ยวกับเรื่องการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตโดยผิดพลาดระบุไว้ในข้อ 26 – 36 สรุปได้ดังนี้

<sup>48</sup>The Australian Securities and Investments Commission (ASIC), ‘ePayments Code’ (2 June 2022) <<https://download.asic.gov.au/media/lloaicwb/epayments-code-published-02-june-2022.pdf>> สืบค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2566.

ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ระบุนี้บังคับใช้สำหรับบัญชีธนาคารที่ผู้ใช้งานสามารถโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่นได้ และเป็นไปตามเงื่อนไข คือ ผู้ใช้บริการธนาคารซึ่งเป็นเจ้าของบัญชีต้องการขอเงินคืนจากการโอนเงินที่ผิดพลาดโดยธนาคารดึงเงินคืนให้โดยไม่ต้องขอความยินยอมจากผู้รับโอน และความผิดพลาดดังกล่าวเป็นความรับผิดชอบของเจ้าของบัญชีผู้โอน

ธนาคารต้องมีการแจ้งเตือนบนหน้าจอที่ชัดเจน โดยต้องทำให้ปรากฏซึ่งหมายเลข BSB หรือชื่อบัญชีอื่น โดยต้องแสดงบนหน้าจอตั้งแต่ออกก่อนผู้ใช้จะกดยืนยัน และต้องปรากฏรายการต่าง ๆ ก่อนรายการสำเร็จ เพื่อให้ผู้ใช้หรือผู้โอนมีโอกาสยกเลิกธุรกรรม

ในส่วนขั้นตอนการรายงานปัญหาธนาคารที่เป็นสมาชิก ต้องมีขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพ และสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการรายงานปัญหาที่เกิดขึ้น และต้องไม่เสียค่าใช้จ่ายสำหรับการรายงานปัญหาทางโทรศัพท์ เช่น มีบริการสายด่วนที่เปิดบริการทุกวัน 24 ชั่วโมง และธนาคารที่เป็นสมาชิก จะต้องรับแจ้งถึงรายงานการโอนเงินที่ผิดพลาดทุกครั้ง

ขั้นตอนการสอบสวนของธนาคารที่เป็นสมาชิก เมื่อมีผู้ใช้บริการรายงานข้อผิดพลาดทางการโอนเงิน ธนาคารเจ้าของบัญชีต้นทางต้องตรวจสอบหากพบว่าเป็นการโอนเงินที่ผิดพลาดจริง ธนาคารดังกล่าวจะต้องดำเนินการส่งคำขอไปยังธนาคารที่เป็นฝ่ายรับเงิน เพื่อให้ส่งเงินคืนทันทีที่เป็นไปได้แต่ไม่เกิน 5 วันทำการ และธนาคารที่รับเงินจะต้องดำเนินการส่งเงินคืนไปยังธนาคารต้นทางคืนภายใน 5 วันทำการนับแต่ที่ได้รับคำขอ แต่ถ้าหากธนาคารตรวจสอบแล้ว เห็นว่าไม่ใช่กรณีการโอนเงินที่ผิดพลาด ธนาคารก็ไม่มีหน้าที่ดำเนินการใด ๆ เพิ่มเติม ทั้งนี้ ธนาคารทั้งสองฝ่ายจะต้องบันทึกข้อมูลในการดำเนินการตามขั้นตอนที่เพียงพอเพื่อปฏิบัติตามข้อผูกพันในการโอนเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ผิดพลาด ทั้งนี้ สถาบันการเงินยังคงผูกพันภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ค.ศ.1988 ซึ่งกำหนดว่าบุคคลสามารถเก็บข้อมูลอะไรได้บ้าง และเก็บได้นานเท่าไร

มีการกำหนดรายละเอียดในการดำเนินการ โดยใช้หลักเกณฑ์ว่าเงินในบัญชีของผู้รับโอนมีเพียงพอในการขอเงินคืนหรือไม่ และความรวดเร็วในการรายงานปัญหาของผู้โอน

(1) กระบวนการเมื่อเงินในบัญชีผู้รับมีเพียงพอในการคืน

(1.1) กระบวนการเมื่อเงินในบัญชีผู้รับมีเพียงพอในการคืน และมีการรายงานความผิดพลาดภายใน 10 วันทำการ ผู้ใช้บริการธนาคารจะต้องดำเนินการรายงานข้อผิดพลาดในการโอนเงินแก่ธนาคารภายใน 10 วัน และธนาคารต้องตรวจสอบว่าเป็นการชำระเงินออนไลน์ผิดพลาดจริง โดยบัญชีผู้รับเงินจะต้องมีเงินเพียงพอที่จะคืนได้ จึงจะดำเนินการตามกระบวนการต่อไปนี้

(1.1.1) ธนาคารที่เป็นสมาชิก ที่รับเงินไปจะต้องดำเนินการคืนเงินภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ได้รับคำขอจากธนาคาร ของผู้โอนเงินมา แต่ถ้ามีกรณีจำเป็นที่ต้องใช้เวลานานกว่านั้น ต้องดำเนินการไม่เกิน 10 วันทำการ

(1.1.2) ถ้ายังตรวจสอบแล้วไม่เป็นที่พอใจว่าเป็นการชำระเงินผิดพลาดจริง ธนาคารที่รับเงินต้องดำเนินการติดต่อเจ้าของบัญชีผู้รับเงินเพื่อขอความยินยอมในการดำเนินการคืนเงิน

(1.1.3) เมื่อธนาคารได้รับเงินคืนมาแล้ว ต้องดำเนินการคืนเงินให้เจ้าของบัญชีทันที

(1.2) กระบวนการเมื่อเงินในบัญชีผู้รับมีเพียงพอในการคืน และมีการรายงานความผิดพลาดระหว่าง 10 วันทำการถึง 7 เดือนนับแต่มีการทำรายการ เมื่อผู้ใช้บริการธนาคารดำเนินการรายงานข้อผิดพลาดในการโอนเงินแก่ธนาคารระหว่าง 10 วัน ถึง 7 เดือน และธนาคารที่รับรายงานจะต้องตรวจสอบแล้วว่าเป็นรายการผิดพลาดจริงหรือไม่ โดยบัญชีผู้รับเงินจะต้องมีเงินเพียงพอที่จะคืนได้ จึงจะดำเนินการตามกระบวนการต่อไปนี้

(1.2.1) ธนาคารที่รับโอนเงินไปจะต้องดำเนินการสืบสวนและรายงานผลภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่ได้รับคำขอจากธนาคารที่โอนเงินมา

(1.2.2) ถ้าตรวจสอบแล้วฟังได้ว่าเป็นการชำระเงินออนไลน์โดยผิดพลาด ธนาคารที่เป็นสมาชิก จะต้องดำเนินการอายัดเงินในบัญชีผู้รับเงินโดยลามกิวรได้เป็นเวลา 10 วัน จากนั้นแจ้งให้เจ้าของบัญชีผู้รับเงินทราบว่า จะทำการถอนเงินจากบัญชี

(1.2.3) กรณีธนาคารที่เป็นสมาชิก ผู้รับโอนตรวจสอบแล้วยังฟังไม่ได้ว่าเป็นการชำระเงินที่ผิดพลาด ธนาคารที่รับเงินต้องดำเนินการติดต่อเจ้าของบัญชีผู้รับเงินเพื่อขอความยินยอมในการดำเนินการคืนเงิน

(1.2.4) ธนาคารเมื่อได้รับเงินคืนมาแล้ว ต้องดำเนินการคืนเงินให้เจ้าของบัญชีทันที

(1.3) กระบวนการเมื่อเงินในบัญชีผู้รับมีเพียงพอในการคืน และมีการรายงานความผิดพลาดหลังจาก 7 เดือนนับแต่มีการทำรายการผิดพลาด เมื่อผู้ใช้บริการธนาคารดำเนินการรายงานข้อผิดพลาดหลังจาก 7 เดือนนับแต่มีการโอนเงิน และธนาคารได้ตรวจสอบแล้วว่าเป็นการโอนเงินผิดพลาดจริง โดยบัญชีผู้รับเงินจะต้องมีเงินเพียงพอที่จะคืนได้ จึงจะดำเนินการตามกระบวนการต่อไปนี้

(1.3.1) ธนาคารที่เป็นสมาชิก ผู้รับโอนตรวจสอบแล้วฟังได้ว่าเป็นการชำระเงินที่ผิดพลาด ธนาคารที่รับโอนเงินต้องดำเนินการติดต่อเจ้าของบัญชีผู้รับเงินเพื่อขอความยินยอมในการดำเนินการคืนเงิน

(1.3.2) หากตรวจสอบแล้วฟังไม่ได้ว่า เป็นการชำระเงินออนไลน์ที่ผิดพลาด ธนาคารผู้รับโอนเงินอาจขอความยินยอมจากเจ้าของบัญชีผู้รับเงินเพื่อดำเนินการคืนเงินก็ได้

(1.3.3) หากได้รับความยินยอมจากเจ้าของบัญชีที่รับเงินไปโดยลามกิวรได้แล้ว ธนาคารของผู้รับโอนต้องดำเนินการคืนเงินให้แก่ ธนาคารของผู้โอนและ ธนาคารดังกล่าวต้องดำเนินการคืนเงินให้เจ้าของบัญชีทันทีที่ทำได้

(2) กระบวนการเมื่อเงินในบัญชีผู้รับมีไม่เพียงพอในการคืน

กระบวนการเมื่อเงินในบัญชีผู้รับโอนโดยผิดพลาดมีไม่เพียงพอในการคืนเงิน ธนาคารปลายทางซึ่งเป็นผู้รับโอนต้องใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาขอเงินคืนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่เหมาะสมของทั้งผู้โอนและ



ผู้รับโอน และข้อมูลที่มีอยู่พอสมควรเกี่ยวกับพฤติการณ์แห่งความผิดพลาดนั้นและความสุจริตของผู้รับโอน ในการตัดสินใจว่าจำเป็นต้องดำเนินการอย่างไรต่อไปนี้ a. คืนเงินทั้งหมดเต็มมูลค่าของการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผิดพลาด หรือ b. คืนเงินเพียงบางส่วนจากมูลค่าทั้งหมดของรายการโอนนั้น หรือ c. ไม่ดำเนินการคืนเงินใด ๆ (ไม่ว่าจะเป็นบางส่วนหรือทั้งหมด)

โดยธนาคารต้องใช้ดุลยพินิจขึ้นอยู่กับภาระชั่งน้ำหนักผลประโยชน์ที่เหมาะสมของทั้งผู้บริโภครที่โอนเงินและผู้รับเงิน ต้องตรวจสอบข้อมูลที่มีอยู่พอสมควรเกี่ยวกับพฤติการณ์แห่งความผิดพลาดนั้น โดยมีตัวอย่างข้อพิจารณาในการตัดสินใจ ดังนี้

- (2.1) ผลกระทบทางการเงินต่อผู้รับโอน
- (2.2) การคืนเงินจะทำให้บัญชีของผู้รับโอนเกินวงเงินที่มีหรือไม่ (กรณีบัญชีของผู้รับโอนไม่ได้เกินวงเงินก่อนการโอนเงินผิดพลาด)
- (2.3) ความเป็นไปได้ที่จะมีความสำเร็จในการกู้คืนเงินทั้งหมด
- (2.4) ความตกลงของทุกฝ่ายในเรื่องระยะเวลาในการดำเนินการ (ผู้โอนเงิน ธนาคาร ปลายทางและผู้รับโอน)
- (2.5) ระยะเวลาที่ล่วงเลยอันจะส่งผลกระทบต่อความสามารถของธนาคารปลายทางในการแยกเงินที่โอนผิดพลาดจากเงินที่ผู้รับมีสิทธิเบิกถอน
- (2.6) การคืนบางส่วนหรือทั้งหมดของเงินนั้นจะไม่สอดคล้องกับกฎหมายรัฐบาล รัฐ หรือดินแดนอื่น ๆ หรือไม่ เช่น เงินดังกล่าวเป็นเงินที่ได้มาจากการกระทำความผิดกฎหมาย และ
- (2.7) ความจำเป็นในการจำกัดการติดต่อกับผู้รับโอน

เมื่อธนาคารผู้รับโอนใช้ความพยายามตามสมควรในการดำเนินการคืนเงินแล้ว ธนาคารอาจใช้ดุลยพินิจในการคืนเงินทั้งหมดหรือบางส่วนหรือไม่คืนเงินก็ได้ โดยปัจจัยในการพิจารณาว่าธนาคารปลายทางได้ใช้ความพยายามตามสมควรเพื่อติดต่อกับผู้รับโอนคืนเงิน เช่น ผู้รับโอนตอบสนองต่อการติดต่อจากธนาคารปลายทางและคำขอถูกต้อง จำนวนครั้งที่ธนาคารพยายามติดต่อกับผู้รับโอนและผ่านช่องทางใด จำนวนครั้งที่หน่วยธนาคารที่รับเงินพยายามกู้คืนเงิน ผู้รับโอนพร้อมและสามารถทำข้อตกลงการชำระคืนหรือไม่ และบัญชีของผู้รับโอนถูกปิดหรือไม่ อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นการคืนบางส่วนหรือทั้งหมดของการคืนเงินจะต้องไม่ต้องห้ามตามข้อใด ๆ ในเครือจักรภพ รัฐ หรือดินแดนอื่น ๆ กฎหมาย

ขั้นตอนในการรายงานผลการพิจารณาคำขอคืนเงินของธนาคารต้นทาง ธนาคารจะต้องแจ้งให้เจ้าของบัญชีทราบถึงผลลัพธ์และสิทธิในการร้องเรียน โดยต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 30 วันทำการ นับจากวันที่ซึ่งจัดทำรายงาน ต้องมีรายละเอียดของสิทธิของผู้บริโภคที่จะร้องเรียนต่อคำตัดสินของธนาคารที่ตัดสินข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการโอนเงินที่ผิดพลาด สามารถร้องเรียนกับ AFCA<sup>49</sup>

<sup>49</sup> AFCA shorted for “Australian Financial Complaints Authority”.

### 3.2 กฎหมายที่ใช้บังคับกับกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผิดพลาดในประเทศไทย

ปัจจุบันเมื่อเกิดกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาด ประเทศไทยยังไม่มีมาตรการทางการหมายที่บังคับโดยตรงให้ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่น ๆ ดำเนินการเป็นตัวกลางในการดำเนินการเรียกเงินคืน โดยกฎหมายที่เกี่ยวข้องในปัจจุบันมีดังต่อไปนี้

#### 3.2.1 กฎหมายแพ่งและพาณิชย์เรื่องลาภมิควรได้

ฐานความคิดในเรื่องลาภมิควรได้มาจากกฎหมายไม่ยอมที่จะให้บุคคลหนึ่งได้รับผลประโยชน์จากความเสียหายของบุคคลอื่น ตามหลัก nemo locupietati potest cum altera iactura<sup>50</sup>

หนี้อันเกิดจากหลักการเรื่องลาภมิควรได้นั้นมีในกฎหมายไทยมานานแล้ว ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันความยุติธรรมของสังคม เพราะการที่บุคคลคนหนึ่งได้อะไรของบุคคลอื่นไว้โดยตนไม่มีสิทธิและไม่ต้องชดใช้นั้นเป็นการไม่ยุติธรรมสำหรับผู้เป็นเจ้าของทรัพย์สินอย่างยิ่ง หลักกฎหมายเก่าในเรื่องนี้ในกฎหมายตราสามดวงไม่ปรากฏหลักฐานชัดเจนนัก แต่ความยุติธรรมย่อมเป็นสาระสำคัญสำหรับการพิจารณาคดีเสมอ ศาลจึงมักตัดสินให้มีการคืนทรัพย์สินแก่กัน ในกรณีที่เห็นว่ามี การได้ทรัพย์สินโดยเขาโดยปราศจากมูลอันจะอ้างกฎหมายได้ บุคคลผู้ได้รับนั้นไม่ควรถือโอกาสจากการที่บุคคลอื่นที่สำคัญผิดหรือหลงผิด<sup>51</sup> ซึ่งเป็นการวินิจฉัยเฉพาะเรื่อง เช่น คำพิพากษาที่ 439 ร.ศ. 123<sup>52</sup> เป็นต้น โดยไม่ได้มีหลักเกณฑ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษรแน่นอนดังที่ปรากฏในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 2 ว่าด้วยหนี้<sup>53</sup>

#### (1) ลักษณะลาภมิควรได้

เมื่อบุคคลหนึ่งได้รับทรัพย์สินของบุคคลอื่นไว้โดยไม่มีฐานทางกฎหมายรองรับ เพื่อความยุติธรรมกฎหมายจึงกำหนดให้บุคคลดังกล่าวมีหน้าที่คืนทรัพย์สินให้กับบุคคลอื่นหรือเจ้าของเพื่อทำให้เขาไม่เสียหาย ปัญหาว่าในการคืนลาภมิควรได้ต้องคืนเพียงใดเป็นไปตามกฎหมายโดยต้องคำนึงถึงความยุติธรรมต่อผู้ได้รับลาภมิควรได้ด้วย

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้บัญญัติหลักการเรื่องลาภมิควรได้ในบรรพ 2 ว่าด้วยหนี้ โดยบัญญัติไว้ในลักษณะ 4 ว่าด้วยลาภมิควรได้ มาตรา 406 ถึงมาตรา 419

<sup>50</sup> ศนันท์กรณ โสคติพันธุ์, คำอธิบายกฎหมายลักษณะละเมิด จัดการงานนอกสั่ง และลาภมิควรได้ (สำนักพิมพ์วิญญูชน 2557) 425.

<sup>51</sup> วาริ นาสกุล, ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยละเมิด จัดการงานนอกสั่ง ลาภมิควรได้ (พิมพ์ครั้งที่ 7, บริษัท ประชาชน จำกัด 2526) 277.

<sup>52</sup> คำพิพากษาฎีกาที่ 439 ร.ศ. 123 ได้ตัดสินเป็นบรรทัดฐานว่า “ถ้าเจ้าของสวนให้ผู้ใดทำสวนเก็บกิน และผู้ที่อาศัยนั้นได้บำรุงสวนนั้นมา เจ้าของสวนจะเรียกเอาสวนเมื่อไร ผู้อาศัยจะเรียกเอาค่าบำรุงนั้นไม่ได้ เพราะการบำรุงนั้นเป็นธรรมดาของการเก็บสวนกิน” ซึ่งต่อมามีคำพิพากษาฎีกาที่ 853/2469 (ธรรมสาร) หน้า 963 ได้ตัดสินตามแนวทางดังกล่าว.

<sup>53</sup> ประสิทธิ์ โฆวิไลกุล, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยจัดการงานนอกสั่ง ลาภมิควรได้ (พิมพ์ครั้งที่ 2, สำนักพิมพ์นิติธรรม 2545) 49 – 50.

ลักษณะลาภมิควรได้บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 406 อย่างกว้าง เพื่อรองรับหลากหลายกรณีที่ไม่มีกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะ ดังนี้

มาตรา 406 “บุคคลใดได้มาซึ่งทรัพย์สินสิ่งใด เพราะการที่บุคคลอีกคนหนึ่งกระทำเพื่อชำระหนี้ก็ดี หรือได้มาด้วยประการอื่นก็ดี โดยปราศจากมูลอันจะอ้างกฎหมายได้ และเป็นทางให้บุคคลอีกคนหนึ่งนั้น เสียเปรียบไซ้ ท่านว่าบุคคลนั้นจำต้องคืนทรัพย์สินให้แก่เขา อนึ่งการรับสภาพหนี้สินว่ามีอยู่หรือหาไม่นั้น ท่านก็ให้ถือว่าเป็นการกระทำเพื่อชำระหนี้ด้วย

บทบัญญัติอันนี้ท่านให้ใช้บังคับตลอดถึงกรณีที่ได้ทรัพย์สินมาเพราะเหตุอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมีได้เป็นขึ้น หรือเป็นเหตุที่ได้สิ้นสุดไปเสียก่อนแล้วนั้นด้วย”

จากบทบัญญัติมาตรา 406 อาจสรุปหลักกฎหมายได้ดังนี้<sup>54</sup>

(1.1) บุคคลหนึ่งได้มาซึ่งทรัพย์สินของบุคคลอื่น เพราะ

คำว่า “การได้มา” หมายความว่า ได้มาในลักษณะเป็นลาภยกขึ้นเพิ่มพูนกองทรัพย์สินของลูกหนี้ ทำนองเดียวกับการโอนกรรมสิทธิ์ หากเป็นเพียงแต่การได้มาซึ่งสิทธิครอบครอง เช่น การยืม การเช่า การได้มาซึ่งการยึดถือยังไม่ถึงขนาดครอบครอง หรือแย่งการครอบครอง ไม่ถือเป็นการได้มาตามหลักลาภมิควรได้ แม้การคืนทรัพย์สินแก่ผู้มีสิทธิเอาการครอบครองคืนในกรณีมีการแย่งการครอบครอง จะใช้วิธีการคืนทรัพย์สินตาม มาตรา 412 ถึง 418 ก็เป็นเพียงการบังคับใช้โดยอนุโลมตามมาตรา 1376 เท่านั้น ไม่เป็นกรณีที่จะบังคับตาม ลักษณะลาภมิควรได้ทั้งลักษณะ<sup>55</sup> ส่วนนักกฎหมายอิตาลี<sup>56</sup> อธิบายว่า “การร่ำรวยขึ้นหรือการได้มานั้น หมายถึง การได้มาในลักษณะของการโอนทรัพย์สิน การได้ประโยชน์จากแรงงานที่บุคคลอื่นทำบนทรัพย์สินของผู้ได้ประโยชน์ หรือการบริการที่ทำจากบุคคลอื่นโดยไม่มีค่าตอบแทน” ดังนั้นนอกจากจะพิจารณาการได้มาใน ลักษณะเป็นลาภยกขึ้นเพิ่มพูนกองทรัพย์สินแล้ว ยังอาจพิจารณาในเชิงตรงข้าม กล่าวคือ การไม่ต้องเสียอะไรไปทั้งที่ควรจะต้องเสีย<sup>57</sup>

ทั้งนี้ กฎหมายได้กำหนดลักษณะของการได้มาซึ่งทรัพย์สินสิ่งใดไว้ 3 ลักษณะ กล่าวคือ การได้มา เพราะการที่บุคคลกระทำเพื่อชำระหนี้ หรือได้มาด้วยประการอื่น หรือเหตุอันมิได้มีได้เป็นขึ้นหรือเหตุที่สิ้นสุดไปแล้ว ได้แก่ โฆษะ เจื่อนไขบังคับก่อนไม่สำเร็จ ชำระหนี้ที่อีกฝ่ายไม่ชำระตอบแทน

<sup>54</sup> ศนันท์กรณ โสทธิพันธุ์ (เชิงอรธ 49) 425.

<sup>55</sup> จิตติ ดิงศภัทย์, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เรียงมาตรา ว่าด้วยการจัดการงานนอกสั่ง ลาภมิควรได้ละเมิด บรรพ 2 มาตรา 395 – 452 (กองทุนศาสตราจารย์จิตติ ดิงศภัทย์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2555) 21.

<sup>56</sup> Andrea Torrente and Piero Schlesinger, *Manuale di Diritto Privato undicesima edizione* (Giuffrè : Milano 1921) 660.

<sup>57</sup> ชาดิชาย อัครวิบูลย์, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยการจัดการงานนอกสั่งและลาภมิควรได้ (โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์ 2522) 80.

(1.1.1) การได้มาเพราะบุคคลกระทำการเพื่อชำระหนี้(การกระทำการชำระหนี้รวมถึง การรับสภาพหนี้และการงดเว้นการทำการ)

“การกระทำการเพื่อชำระหนี้” หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำการใดตั้งเป็นการชำระหนี้ โดยสำคัญผิดว่าตนมีความผูกพันต้องชำระหนี้ นั้น ทั้งที่ความจริงมิได้มีหนี้ต่อกันหรืออาจมีหนี้ต่อกันแต่ผู้ชำระหนี้ได้ชำระเกินกว่าที่ตนมีหนี้ต่อกันก็ได้ และหมายความรวมถึงการละเว้นการกระทำเพื่อชำระหนี้ ตามมาตรา 194 อีกด้วย อีกทั้ง มาตรา 406 วรรคหนึ่งตอนท้ายยังให้ถือว่าการรับสภาพหนี้ เป็นการกระทำเพื่อชำระหนี้ซึ่งอาจเพิกถอนได้ เช่นเดียวกับการได้ทรัพย์สินไปเหมือนกัน<sup>58</sup>

(1.1.2) ได้มาด้วยประการอื่น

“การได้มาด้วยประการอื่น” คือ การได้มาเพราะเหตุอื่นนอกจากการได้มาเพราะการที่บุคคลอีกคนหนึ่งได้กระทำเพื่อชำระหนี้ แต่เกิดจากการกระทำของตัวผู้ได้มาเองที่เข้าถือเอาประโยชน์จากทรัพย์สินหรือสิทธิของบุคคลอื่นโดยที่ตนไม่มีสิทธิในกรณีที่ไม่เข้าลักษณะของการละเมิด ตัวอย่างเช่น นาย ก กับ นาย ข มีนาอยู่ติดกันโดยมีคันทนาเป็นเขต นาย ก ใส่ปุ๋ยในนาของตนแล้วรดน้ำเข้านา แต่นาย ข ไม่ทราบว่ นาย ก ใส่ปุ๋ยไว้จึงเจาะคันทนาให้น้ำไหลเพื่อตักปลา ทำให้ปุ๋ยในนาของนาย ก ไหลเข้านาของนาย ข เป็นเหตุให้นาย ข ได้ข้าวเพิ่มขึ้น นาย ก ได้ข้าวลดลง<sup>59</sup>

(1.1.3) เหตุอันมิได้มีได้เป็นขึ้นหรือเหตุที่สิ้นสุดไปแล้ว ได้แก่ โฆษะ เจื่อนไขบงคับก่อนไม่สำเร็จ ชำระหนี้ที่อีกฝ่ายไม่ชำระตอบแทน ตามมาตรา 406 วรรคสอง

เช่น คำพิพากษาฎีกาที่ 3111/2539 เมื่อทรัพย์สินที่เช่าซื้อสูญหาย สัญญาเช่าซื้อย่อมระงับไปตาม มาตรา 567 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ค่าเช่าซื้อล่วงหน้าทั้งหมด ทั้งส่วนที่ผู้เช่าซื้อชำระเป็นเงินดาวน์ และส่วนที่ทำสัญญากู้ไว้ให้ จึงเป็นเงินที่ผู้เช่าซื้อได้มาโดยปราศจากมูลจะอ้างกฎหมายได้หรือเพราะเหตุที่มีได้มี ได้เป็นขึ้นอันเป็นทางให้ผู้เช่าซื้อเสียเปรียบ ผู้ให้เช่าซื้อต้องคืนแก่ผู้ให้เช่าซื้อ (สำนักส่งเสริมตุลาการ, เล่มที่ 8 หน้า 23)

“เหตุอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมิได้มีได้เป็นขึ้น” ยกตัวอย่างเช่น นิติกรรมที่เป็นโฆษะ เมื่อตกเป็นโฆษะ แล้ว นิติกรรมสัญญาซื้อขายเสียเปล่า จะให้สัตยาบันก็ไม่ได้ คงมีแต่ทรัพย์สินที่ที่ได้รับไว้โดยปราศจากมูลอันจะอ้างกฎหมายได้ จะเรียกทรัพย์สินที่ได้ส่งมอบไปคืนมาโดยอาศัยมูลสัญญาไม่ได้ เพราะไม่มีนิติกรรมสัญญาต่อกัน จึงต้องอาศัยมูลหนี้ลาภมิควรได้โดยอนุโลม รวมทั้งกิจการที่ไม่สมบูรณ์หรือเจื่อนไขบงคับก่อนยังไม่สำเร็จตาม มาตรา 185 นอกจากนี้ กิจการที่ไม่มีอำนาจทำได้หรือไม่ได้รับอนุญาต ก็เป็นเหตุที่มีได้มีได้เป็นขึ้นเช่นกัน เช่น ผู้ค้าประกันใช้เงินแก่เจ้าหนี้ไปตามสัญญาค้ำประกันซึ่งเป็นการค้ำประกันโดยไม่มีอำนาจ<sup>60</sup>

<sup>58</sup> จิตติ ดิงศภัทย์ (เชิงอรรถ 54) 24.

<sup>59</sup> ประจักษ์ พุทธิสมบัติ, *ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด จัดการงานนอกสั่ง และลาภมิควรได้* (เจริญวิทย์การพิมพ์ 2520) 360.

<sup>60</sup> ไพจิตร ปุณณพันธ์, *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะ จัดการงานนอกสั่ง และลาภมิควรได้* (พิมพ์ครั้งที่ 7, สำนักพิมพ์นิติบรรณการ 2554) 81 – 82.

“เหตุที่ได้สิ้นสุดไปก่อน” หมายถึง เหตุที่สิ้นสุดไปก่อนได้ทรัพย์มา ถ้าในเวลาที่ได้ทรัพย์มานั้นสิทธิที่จะได้อยู่บริบูรณ์แล้ว แต่ต่อมามีเหตุการณ์อื่นขึ้นเปลี่ยนแปลงผลในทางกฎหมายไปอย่างไร ก็ไม่มีเหตุต้องคืน รวมถึงการได้ทรัพย์มาโดยนิติกรรมมีเงื่อนไขบังคับหลัง เมื่อเงื่อนไขนั้นเกิดผลให้นิติกรรมสิ้นสุดลง คู่กรณีอาจตกลงกันได้ให้การสิ้นสุดของเงื่อนไขนั้นมีผลย้อนหลังไปถึงเวลาแรกทำนิติกรรมก็ได้ (มาตรา 183 วรรคท้าย และมาตรา 1313)<sup>61</sup>

การได้มาซึ่งทรัพย์สินนั้นไม่มีฐานทางกฎหมายรองรับ หมายถึง การได้ทรัพย์สิ่งใดมาโดยไม่ได้อาศัยสิทธิตามกฎหมาย หรือกล่าวอีกนัยว่า ไม่มีกฎหมายให้สิทธิที่จะได้สิ่งนั้นไว้<sup>62</sup> การได้ทรัพย์สิ่งใดมาโดยอาศัยสิทธิตามกฎหมายนั้น อาจเป็นการได้มาเนื่องจากนิติกรรมสัญญา เช่น การได้ทรัพย์จากการให้โดยเสนหา หรือโดยสัญญาซื้อขาย หรือเป็นการได้มาเนื่องจากการกระทำละเมิด เช่น การได้รับเงินค่าสินไหมทดแทนจากผู้กระทำละเมิด หรือเป็นการได้มาโดยอาศัยสิทธิตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายอื่น เช่น กฎหมายว่าด้วยทรัพย์สินหรือกฎหมายว่าด้วยมรดก เป็นต้น ตัวอย่างเช่น การได้กรรมสิทธิ์ในส่วนควบของทรัพย์สิน ตามมาตรา 144<sup>63</sup> และการได้กรรมสิทธิ์ในสิ่งอกรรมสิทธิ์ มาตรา 1308<sup>64</sup> หรือการได้รับทรัพย์สินมรดกในฐานะเป็นทายาทโดยธรรม ตามมาตรา 1599<sup>65</sup> เป็นต้น

(1.2) เป็นเหตุให้บุคคลอื่นเสียเปรียบโดย

(1.2.1) ทำให้กองทรัพย์สินของตนเองเพิ่มพูนขึ้น

(1.2.2) ทำให้กองทรัพย์สินของบุคคลอื่นนั้นลดน้อยลง

(1.2.3) มีความสัมพันธ์ระหว่างกองทรัพย์สินของตนเองเพิ่มพูนขึ้นและกองทรัพย์สินของบุคคลอื่นนั้นลดน้อยลง

คำว่า “เป็นทางให้อีกฝ่ายหนึ่งเสียเปรียบ” เป็นการมุ่งพิจารณาว่า ลางอกที่ผู้ได้ลางอกได้รับโดยปราศจากมูลอันจะอ้างกฎหมายนั้น แท้จริงแล้วเป็นประโยชน์ในส่วนของบุคคลใดหรือบุคคลใดสมควรที่จะได้รับคืน โดยพิจารณาว่า การที่ผู้ได้ลางอกได้รับลางอกขึ้นเป็นผลให้ฐานะทางเศรษฐกิจของบุคคลใดต้องลดน้อยถอยลงหรือไม่เพิ่มขึ้นทั้งที่ควรเพิ่มขึ้นหรือไม่<sup>66</sup> หากผู้ใดได้ลางอกขึ้นจากการกระทำของผู้อื่น แต่คนอื่นก็ไม่เสียเปรียบอะไรแล้ว หน้าที่จะต้องคืนลางอกมิควรได้ ก็ไม่เกิดขึ้น เช่น นาย ก. ปลุกสร้างตลาดในที่ดินของตน ซึ่งติดกับที่ดินของนาย ข ทำให้ที่ดินของนาย ข มีราคาสูงขึ้น แต่นาย ก ก็ไม่ได้เสียประโยชน์ จึงไม่ทำให้

<sup>61</sup> จิตติ ดิงศภัทย์ (เชิงอรรถ 54) 27.

<sup>62</sup> เฟื่องอ้าง 24.

<sup>63</sup> มาตรา 114 วรรคสอง “เจ้าของทรัพย์ย่อมมีกรรมสิทธิ์ในส่วนควบของทรัพย์สินนั้น”

<sup>64</sup> มาตรา 1308 “ที่ดินแปลงใดเกิดที่อกรรมสิทธิ์ ซึ่งยกยอมเป็นทรัพย์สินของเจ้าของที่ดินแปลงนั้น”

<sup>65</sup> มาตรา 1599 “เมื่อบุคคลตาย มรดกบุคคลนั้นตกทอดแก่ทายาท”

<sup>66</sup> นริสสา อิงคศิริ, ‘ปัญหาข้อห้ามเรียกคืนทรัพย์ที่ชำระหนี้ไปโดยฝ่าฝืนข้อห้ามตามกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีตามหลักลางอกมิควรได้’ (วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2553) 8 – 9.

นาย ก เสียเปรียบ<sup>67</sup> ในกรณีการได้ทรัพย์สินใดมาเพราะการที่บุคคลอีกคนหนึ่งกระทำเพื่อชำระหนี้ยอมเป็นทางให้อีกฝ่ายหนึ่งเสียเปรียบเสมอ เช่น นาย ก มิได้เป็นลูกหนี้ นาย ข แต่ชำระหนี้แก่นาย ข โดยสำคัญผิดเป็นการที่นาย ข ได้มาซึ่งทรัพย์สินใดโดยไม่มีมูลอันจะอ้างกฎหมายได้ นาย ข ได้ลาภงอกแล้วมั่งมีขึ้น เป็นฝ่ายได้เปรียบ และนาย ก ย่อมยากจนลงเป็นเรื่องธรรมดา และเป็นฝ่ายเสียเปรียบ<sup>68</sup>

(1.3) ไม่มีทางแก้โดยหลักกฎหมายอื่น

กล่าวคือ การใช้สิทธิเรียกร้องตามลักษณะลาภมิควรได้นั้นสามารถกระทำได้เมื่อไม่มีสิทธิในมูลหนี้เป็นอย่างอื่นแล้ว ถือว่าสิทธิเรียกร้องตามลักษณะลาภมิควรได้เป็นสิทธิเรียกร้องสำรอง (subsidaire)

(2) ผลตามกฎหมาย

เมื่อเกิดกรณีที่บุคคลหนึ่งรับทรัพย์สินไว้โดยปราศจากมูลอันจะอ้างกฎหมายและเป็นทางทำให้บุคคลอื่นเสียเปรียบแล้ว กฎหมายก็กำหนดว่ามีหนี้เกิดขึ้นซึ่งเป็นหนี้ที่เกิดตามกฎหมาย โดยหลักแล้วเกิดกับบุคคลที่ได้รับทรัพย์สินไป แต่มีบางบางกรณีเกิดกับเจ้าของทรัพย์สินด้วย ดังจะกล่าวต่อไปนี้<sup>69</sup>

(2.1) หลัก ผู้ที่ได้รับทรัพย์สินไว้ต้องคืนให้บุคคลอื่นนั้น

(2.2) ข้อยกเว้น ผู้รับทรัพย์สินไว้ไม่ต้องคืนทรัพย์สิน เช่น

การสมัครใจชำระหนี้โดยรู้ว่าตนไม่มีความผูกพันตามมาตรา 407<sup>70</sup> เป็นกรณีที่ไม่มีหนี้ ไม่มีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องชำระ และผู้ชำระรู้ว่าไม่มีหนี้นั้นแต่อย่างไร แต่ก็ยังสมัครใจชำระหนี้ที่ไม่มีอยู่เอง เมื่อการชำระหนี้ที่ไม่มีหนี้ทั้งที่รู้เช่นนั้น ก็เป็นเสมือนการให้โดยเสน่หานั่นเอง<sup>71</sup> หรือการชำระหนี้ที่ขาดอายุความแล้ว มาตรา 408 (2)<sup>72</sup> หนี้แม้ขาดอายุความแล้ว มีผลให้หนี้ดังกล่าวมีอาจฟ้องร้องบังคับกันได้ตามกฎหมาย แต่ไม่ใช่ไม่มีหนี้หรือหนี้ระงับไป หนี้ที่ยังมีอยู่ในทางข้อเท็จจริง เรียกว่าหนี้ในธรรมหรือหนี้ตามหน้าที่ทางศีลธรรมเท่านั้น ดังนั้นหากลูกหนี้ชำระหนี้ที่ขาดอายุความแล้ว หนี้ระงับสิ้นไป ลูกหนี้จะเรียกคืนโดยอ้างว่าเป็นการชำระหนี้อันปราศจากมูลจะอ้างตามกฎหมายนั้นไม่สามารถอ้างได้ เพราะมิใช่เรื่องลาภมิควรได้ หรือ การชำระหนี้โดยฝ่าฝืนกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีตามมาตรา 411 ซึ่งเป็นกรณีที่ผู้ควรได้รับทรัพย์สินคืนฐานลาภมิควรได้ไม่อาจเรียกทรัพย์สินคืนได้เพราะตนเองได้ดำเนินการเพื่อชำระหนี้ในสิ่งที่กฎหมายไม่อาจรับรองได้ เช่น หนี้ค่าจ้างในการจ้างวานฆ่าคนอื่น หนี้จากการพนัน เป็นต้น

<sup>67</sup> จิตติ ดิงศภัทย์ (เชิงอรรถ 54) 27 – 28.

<sup>68</sup> เพิ่งอ้าง 87.

<sup>69</sup> ศนันทกรรณ์ โสทธิพันธ์ (เชิงอรรถ 49) 432.

<sup>70</sup> มาตรา 407 “บุคคลใดได้กระทำการอันใดตามอำเภอใจเหมือนหนึ่งว่าเพื่อชำระหนี้โดยรู้ว่าคุณไม่มีหนี้ที่จะต้องชำระ ท่านว่าบุคคลผู้นั้นหาสิทธิที่จะได้รับคืนทรัพย์สินไม่”

<sup>71</sup> ศนันทกรรณ์ โสทธิพันธ์ (เชิงอรรถ 49) 433.

<sup>72</sup> มาตรา 408 “บุคคลดังกล่าวต่อไปนี้ไม่มีสิทธิจะได้รับคืนทรัพย์สิน คือ (2) บุคคลผู้ชำระหนี้ซึ่งขาดอายุความแล้ว”

นอกจากนี้ ยังมีกรณีการชำระหนี้โดยสำคัญผิด มาตรา 409<sup>73</sup> สำหรับการชำระหนี้โดยสำคัญผิดนั้น เมื่อลูกหนี้ชำระหนี้ให้เจ้าหนี้โดยสำคัญผิดว่าตนเป็นลูกหนี้แต่ความจริงไม่ใช่เท่ากับว่าสิ่งที่เจ้าหนี้ได้รับไปนั้นปราศจากมูลอันจะอ้างกฎหมายได้ทำให้ผู้ชำระหนี้โดยสำคัญผิดเสียเปรียบ โดยหลักการเจ้าหนี้ต้องคืนเงินที่ได้รับชำระหนี้ให้ผู้ชำระโดยสำคัญผิดฐานลาภมิควรได้ แต่หากการชำระหนี้โดยสำคัญผิดนี้ส่งผลกระทบต่อเจ้าหนี้กฎหมายจำเป็นต้องคุ้มครองเจ้าหนี้ซึ่งไม่ได้ทำผิดอะไร มากกว่าจะคุ้มครองผู้ชำระหนี้โดยความสำคัญผิด โดยกำหนดให้เจ้าหนี้ไม่ต้องคืนทรัพย์สินให้กับผู้ชำระโดยสำคัญผิดแต่เพื่อความเป็นธรรมก็กำหนดให้ผู้ชำระหนี้โดยสำคัญผิดไปเรียกคืนจากลูกหนี้ตัวจริงได้<sup>74</sup>

ตัวอย่าง นาย ก. เข้าใจผิดว่าตนเป็นลูกหนี้เงินกู้ นาย ข. อยู่ 5000 บาท จึงนำเงินมาชำระหนี้ให้นาย ข. ส่วนนาย ข. เองก็เข้าใจผิดว่านาย ก. คือนาย A. ซึ่งเป็นหนี้ตนจึงรับชำระหนี้ไว้ เมื่อรับชำระหนี้แล้วนาย ข. ก็ได้ขีดฆ่าทำลายสัญญาของนาย A. ลูกหนี้ตัวจริงทั้ง และมีได้ดำเนินการเรียกให้นาย A. ให้ชำระหนี้อีกจนหนี้้นขาดอายุความ ดังนั้นนาย ก. ซึ่งไม่ใช่ลูกหนี้ตัวจริงจะชำระหนี้ให้นาย ข. ทั้งที่ไม่ได้เป็นหนี้เงิน 5000 บาท ที่นาย ข. รับมาจึงไม่มีมูลจะอ้างตามกฎหมายและเป็นเหตุให้นาย ก. เสียเปรียบ โดยหลักกฎหมายลาภมิควรได้ นาย ก. ควรเรียกเงินจำนวนดังกล่าวคืนจากนาย ข. ได้แต่เนื่องจากการชำระหนี้โดยสำคัญผิดของนาย ก. นั้นส่งผลให้นาย ข. ซึ่งเข้าใจโดยสุจริตว่านาย ก. นั้นเป็นนาย A. ซึ่งเป็นลูกหนี้ของตนเพราะโดยสามัญสำนึกของคนทั่วไป หากนาย A. ไม่ใช่ลูกหนี้จริงคงไม่นำเงินมาชำระหนี้ให้นาย ข. และการชำระหนี้โดยสำคัญผิดของนาย ก. ส่งผลให้นาย ข. ทำลายหรือลบล้างเสียซึ่งเอกสารนั้นเป็นพยานหลักฐานแห่งหนี้ หากนาย ข. ยังต้องคืนเงินให้นาย ก. อีกจะเป็นการไม่ยุติธรรมจึงบัญญัติยกเว้นให้เจ้าหนี้ไม่ต้องคืนทรัพย์สินให้ นาย ก. อย่างไรก็ตาม นาย ก. ซึ่งชำระหนี้ไปโดยสำคัญผิดนั้นเท่ากับชำระแทนนาย A. กฎหมายจึงให้สิทธิแก่นาย ก. ไต่เบียดจากนาย A. ได้ เพราะเขาได้ประโยชน์เหมือนกับการชำระหนี้แทนเขาเป็นลาภมิควรได้สำหรับเขา เขาจึงต้องคืน

### (3) วิธีการคืน

เมื่อบุคคลหนึ่งได้ทรัพย์สินของบุคคลอื่นโดยปราศจากมูลอันจะอ้างกฎหมายและเป็นทางให้คนอื่นเสียเปรียบและมีหน้าที่ตามกฎหมายต้องคืนทรัพย์สินดังกล่าวให้กับบุคคลอื่นนั้น แต่วิธีการคือจะเป็นประการใดต้องพิจารณาหลักเกณฑ์ต่อไปนี้ซึ่งจะแบ่งออกเป็น การคืนเงิน การคืนทรัพย์สินอื่นและการคืนดอกผล ซึ่งจะพิจารณาเป็นกรณีกรณีต่อไปนี้

#### (3.1) การคืนเงิน

<sup>73</sup> มาตรา 409 “เมื่อบุคคลผู้หนึ่งผู้ใดซึ่งมิได้เป็นลูกหนี้ได้ชำระหนี้ไปโดยสำคัญผิดเป็นเหตุให้เจ้าหนี้ผู้ทำการโดยสุจริตได้ทำลายหรือลบล้างเสียซึ่งเอกสารอันเป็นพยานหลักฐานแห่งหนี้ก็ดี ยกเลิกหลักประกันเสียก็ดี สิ้นสิทธิไปเพราะขาดอายุความก็ดี ท่านว่าเจ้าหนี้ไม่จำเป็นต้องคืนทรัพย์สิน บทบัญญัติที่กล่าวมาในวรรคก่อนนี้ไม่ขัดขวางต่อการที่บุคคลผู้ได้ชำระหนี้นั้นจะใช้สิทธิไล่เบียดเอาแก่ลูกหนี้และผู้ค้ำประกันถ้าจะมี”

<sup>74</sup> ศนันทกรรณ์ โสทธิพันธุ์ (เชิงอรรด 49) 436 - 437.

บุคคลที่รับเงินของบุคคลอื่นไว้เป็นลาภมิควรได้จะต้องคืนอย่างไรนั้น พิจารณาตามมาตรา 412 “ถ้าทรัพย์สินซึ่งได้รับไว้เป็นลาภมิควรได้นั้นเป็นเงินจำนวนหนึ่ง ท่านว่าต้องคืนจำนวนนั้น เว้นแต่เมื่อบุคคลได้รับไว้โดยสุจริตจึงต้องคืนลาภมิควรได้เพียงส่วนที่ยังมีอยู่ในขณะเมื่อเรียกคืน”

เมื่อลาภมิควรได้เป็นเงิน บุคคลผู้รับไว้ก็ต้องคืนเป็นเงิน ซึ่งโดยหลักบุคคลนั้นรับเงินไว้จำนวนเท่าใดก็ต้องคืนเต็มจำนวนนั้น แต่หากขณะรับเงินนั้นไว้โดยสุจริตก็ให้คืนเพียงเท่าที่เหลืออยู่ในขณะเรียกคืน ทั้งนี้เพราะคนที่รับเงินไว้โดยสุจริตย่อมเข้าใจว่าตนมีสิทธิรับไว้ จึงใช้สอยไปตามปกติในฐานะเหมือนเป็นเจ้าของเงิน หากเวลาที่ถูกเรียกเงินคืนต้องคืนทั้งหมด อาจไม่มีเงินคืนให้โดยที่เขาาก็ไม่ได้เป็นฝ่ายผิด ในทางกลับกัน หากบุคคลนั้นได้รับเงินอันเป็นลาภมิควรได้โดยไม่สุจริต คือรู้ว่าตนไม่มีสิทธิ ก็ย่อมรู้อยู่แล้วว่าไม่ควรนำเงินไปใช้ ดังนั้นหากบุคคลดังกล่าวใช้เงินไป เมื่อมีผู้มาเรียกเงินคืนจะอ้างขอคืนเพียงเท่าที่ยังเหลืออยู่ไม่ได้<sup>75</sup>

อย่างไรก็ตาม ลักษณะของเงินเป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนมือได้ง่ายและไม่อาจทราบได้แน่นอนว่าเงินที่ยังเหลืออยู่ที่ผู้นั้นใช้เงินที่เขาได้รับมาเป็นลาภมิควรได้ หรือเป็นเงินของเขาเอง หรือการพิสูจน์ว่ายังมีเหลืออยู่เท่าใดจึงเป็นการพิสูจน์ที่ยากยิ่ง อีกทั้งในปัจจุบัน ผู้บริโภคมักชำระเงิน จ่ายใช้สอย โดยมีได้เป็นเงินสด แต่อยู่ในรูปของเงินในบัญชีธนาคาร เงินในดิจิทัลวอลเล็ตต่าง ๆ จึงอาจมีปัญหาว່ว่าผู้ที่ได้รับลาภมิควรได้ไว้เป็นเงินโดยสุจริต แต่ได้นำเงินไปซื้อทรัพย์สินอย่างอื่นแล้ว เมื่อถูกเรียกคืนหากเป็นไปตามหลักเกณฑ์เรื่องลาภมิควรได้ก็ต้องคืนเงินที่ยังเหลืออยู่ แต่ในขณะนั้นสิ่งที่เหลืออยู่ไม่ใช่เงินแต่เป็นทรัพย์สินอย่างอื่นซึ่งได้ใช้เงินที่ได้มาโดยลาภมิควรได้ซื้อ มา จึงเกิดปัญหาว່ว่า ผู้ที่ต้องคืนเงินจะต้องคืนทรัพย์สินอย่างอื่นที่ได้มานั้นแทนหรือไม่<sup>76</sup>

เนื่องจากเงินเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน (medium of exchange) ที่สามารถจำหน่ายจ่ายโอนเปลี่ยนมือกันไปได้โดยง่าย ย่อมพันวิสัยที่จะคืนกันได้เช่นเดียวกับทรัพย์สินอื่น กฎหมายจึงได้บัญญัติให้คืนเต็มจำนวนไว้เป็นหลัก<sup>77</sup> โดยไม่ต้องคืนเงินที่เป็นธนบัตรใบเดียวกัน หรือเป็นเหรียญเงินอันเดียวกันกับที่ได้รับไว้ เพียงแต่คืนเงินจำนวนเดียวกันกับที่รับไว้เท่านั้น<sup>78</sup> แต่หากผู้รับได้รับเงินไว้โดยสุจริต คือไม่รู้ว่าไม่มีสิทธิที่จะได้รับเงินนั้น มีหน้าที่คืนเพียงส่วนที่ยังมีอยู่ในขณะเมื่อเรียกคืน ซึ่งเป็นเพียงช้อยกเว้นซึ่งผู้รับไว้โดยสุจริตหรือจำเลยจะต้องกล่าวอ้างขึ้นและนำสืบให้ปรากฏ ทั้งนี้ คำว่า “ขณะเมื่อเรียกคืน” หมายถึง ขณะยื่นฟ้องเป็นคดีต่อศาลนั่นเอง เช่น นาย ข. ได้รับเงินจากนาย ก. จำนวน 5,000 บาท โดยสำคัญผิดว่า นาย ก. ชำระหนี้แทนนาย ค นาย ข. จึงนำเงินจำนวน 3,000 บาท ไปเลี้ยงอาหารเด็กพิการ ต่อมา นาย ข. ได้ฟ้องเรียกเงินคืนเนื่องจากตนสำคัญผิดว่ามีหนี้ต่อนาย ก. ซึ่งขณะนั้น นาย ข. มีเงินเหลืออยู่ จำนวน 2,000 บาท นาย ข. ผู้ได้รับเงินมาโดยสุจริตมีหน้าที่ต้องคืนเงินให้แก่ นาย ก. เพียงส่วนที่ยังมีอยู่ในขณะที่เรียกคืน คือ จำนวน 2,000

<sup>75</sup> ศนันท์กรณ โสทธิพันธุ์ (เชิงอรรถ 49) 440.

<sup>76</sup> เพิ่งอ้าง 441.

<sup>77</sup> ไพจิตร ปุณฺณพันธ์ (เชิงอรรถ 59) 154.

<sup>78</sup> อุกฤษ มงคลนาวิน, คำบรรยายกฎหมายแห่งว่ด้วย จัดการงานนอกสั่ง และลาภมิควรได้ (สำนักกฎหมาย ดร.



บาทเท่านั้น แต่หากนาย ข. ได้รับเงินไว้โดยทุจริต คือ รู้ว่าตนไม่มีสิทธิ นาย ก. ต้องคืนเต็มจำนวน 5,000 บาท<sup>79</sup>

ในส่วนเรื่องดอกเบี้ย การคืนเงินตามมาตรานี้ต้องเสียดอกเบี้ยตั้งแต่วันผิดนัดตามมาตรา 224<sup>80</sup> โดยศาลกำหนดให้เสียดอกเบี้ยตั้งแต่วันฟ้องเป็นต้นไปในอัตราตามที่โจทก์มีคำขอ ซึ่งวันผิดนัดอาจเป็นวันก่อนวันฟ้องก็ได้ อย่างไรก็ตาม ก่อนวันผิดนัดจะคิดดอกเบี้ยกันไม่ได้ เพราะมิใช่มูลสัญญาหรือละเมิดและไม่มีกฎหมายให้เรียกดอกเบี้ยกันได้อ่อนนั้น ไม่ว่าจะเป็นการรับไว้โดยสุจริตหรือทุจริต การให้เรียกดอกเบี้ยกันได้นี้เป็นไปตามหลักทั่วไปในลักษณะหนี้ ไม่เกี่ยวกับหลักทั่วไปในมูลหนี้ลามิควรได้<sup>81</sup>

ในกรณีที่เป็นกรรับเงินไว้โดยสุจริต มีปัญหาในการพิจารณาว่า เงินที่รับไว้ยังเหลืออยู่ที่ผู้รับเท่าใด เพราะผู้รับอาจเอาไปปะปนกับเงินของตนที่มีอยู่แล้ว โดยเฉพาะการได้รับเงินโอนเข้าบัญชีธนาคาร โดยในการใช้จ่ายเงินไม่ได้สนใจแยกแยะว่าเป็นเงินส่วนที่ตนรับไว้เป็นลาภหรือเงินที่ตนมีอยู่แล้ว ปัญหาดังกล่าว สุจิตราใจเอื้อ เห็นว่า ต้องพิจารณาว่าผู้ได้ลามิควรได้นั้นได้ใช้จ่ายเงินที่ตนได้ไปในกรณีปกติหรือในกรณีพิเศษ ถ้าได้ใช้จ่ายเงินไปตามปกติซึ่งถือว่าเงินที่ได้รับไว้เป็นลามิควรได้มิได้ลดน้อยถอยลง เพราะถึงอย่างไร แม้ผู้ได้ลามิควรไม่ได้เงินนั้น ผู้ได้ลามิควรก็ต้องใช้จ่ายเงินของตนตามปกติอยู่ดี จึงต้องคืนเต็มจำนวนที่รับไว้แต่หากได้ใช้จ่ายเงินไปในกรณีพิเศษ ซึ่งถือว่าเงินที่ได้รับไว้ได้ลดน้อยถอยลงเท่ากับจำนวนที่ได้ใช้จ่ายไปเพราะหากผู้ได้ลามิควรไม่ได้เงินนั้น ผู้ได้ลามิควรก็จะไม่ใช้จ่ายเงินเพื่อการเช่นนั้น จึงต้องคืนเพียงส่วนที่ยังเหลืออยู่<sup>82</sup>

นอกจากนี้ ในกรณีของเงินตรานั้นอาจมีปัญหาดังมาเกี่ยวกับการจะนำสืบว่า บุคคลที่รับเงินไว้รับไว้โดยสุจริตหรือไม่ เป็นเรื่องที่พิสูจน์กันได้ยาก เพราะลักษณะของเงินตรา(ซึ่งในที่นี้ต้องไม่ใช่เงินตราโบราณอันมีลักษณะบ่งเฉพาะ) นั้นเป็นสังกมทรัพย์ไม่มีลักษณะบ่งเฉพาะ และถือเป็นตราสารทางการเงินที่สามารถโอน จำนายหรือหมุนเวียนเปลี่ยนมือกันได้โดยง่าย ไม่อาจทราบได้แน่นอนว่าเงินที่อยู่กับผู้นั้นเป็นเงินของเขาเองหรือเป็นเงินของบุคคลอื่นที่ได้มาเป็นลาภ หรือการที่จะพิสูจน์ถึงเงินที่ยังเหลืออยู่เป็นจำนวนเท่าใดนั้นก็ เป็นเรื่องที่พิสูจน์ให้เห็นได้ยาก

ส่วนกรณีการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้อื่นโดยผิดพลาดนั้น ผู้ได้รับโอนยอมได้ไปซึ่งสิทธิเรียกร้องในเงินที่มีต่อบริษัทที่ตนเปิดบัญชีไว้ และมีสิทธิในการเบิก ถอน โอนเงินดังกล่าวออกไปได้ ผู้ได้รับโอนยอมได้ไปซึ่งลามิควรได้ และเมื่อใช้จ่ายออกไป แม้ผู้รับโอนอาจจะยังไม่รับรู้ว่าตนได้รับลามิควร

<sup>79</sup> สุริยา เพิ่มบุญ, ‘การเรียกคืนทรัพย์สินตามหลักกฎหมายว่าด้วยลามิควรได้ในระบบกฎหมายมหาชน’ (วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2556) 53.

<sup>80</sup> มาตรา 224 “หนี้เงินนั้น ให้คิดดอกเบี้ยในระหว่างเวลาผิดนัดในอัตราที่กำหนดตามมาตรา 7 บวกด้วยอัตราเพิ่มร้อยละสองต่อปี ถ้าเจ้าหนี้จะเรียกดอกเบี้ยได้สูงกว่านั้นโดยอาศัยเหตุอย่างอื่นอันชอบด้วยกฎหมาย ก็ให้คงส่งดอกเบี้ยต่อไปตามนั้น”

<sup>81</sup> ไพจิตร ปุณณพันธ์ (เชิงอรรถ 59) 157.

<sup>82</sup> สุจิตรา ใจเอื้อ, ‘การคืนลามิควรได้’ (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2556)

ได้มาเมื่อไหร่ แต่ก็อยู่ในขอบเขตอำนาจของตนในการตรวจสอบรายการธุรกรรมได้ เช่นนี้ศาลอาจมีดุลพินิจเห็นว่าผู้รับโอนมิได้รับไว้โดยสุจริตต้องคืนเงินเต็มจำนวน ตัวอย่างคำพิพากษาฎีกาที่ 5176/2541 ข้อเท็จจริงเป็นเรื่องที่ลูกค้ำของผู้ถูกฟ้องเอาเงินมาเข้าบัญชีผู้ถูกฟ้องด้วยการโอนเงินเข้าบัญชีในบัญชีแรก ปรากฏว่าในขณะที่โอนมีเหตุขัดข้องลูกค้ำจึงเอาเงินกลับไปและลูกค้ำจึงไปทำการโอนเข้าบัญชีของผู้ถูกฟ้องในอีกบัญชีหนึ่งและอีกสาขาหนึ่ง ผลปรากฏว่าเงินเข้าบัญชีผู้ถูกฟ้องทั้งสองบัญชีธนาคารผู้โอนจึงมาฟ้องเรียกเงินคืน ศาลฎีกาวินิจฉัยว่าผู้ถูกฟ้องต้องคืนเงินส่วนเกินทั้งหมดเพราะถือไม่ได้ว่ารับเงินจากธนาคารไว้โดยสุจริต มาจากตอนที่ 11 หน้า 2628 (สำนักงานส่งเสริมตุลาการ)

### (3.2) การคืนทรัพย์สินอย่างอื่น

การคืนทรัพย์สินอย่างอื่นซึ่งมิใช่เงินโดยหลักแล้วผู้ได้ลาภงอกได้อะไรมาย่อมต้องคืนทรัพย์สินนั้นไปตามสภาพ โดยพิจารณาจากหลักสุจริตเป็นสำคัญ หลักเกณฑ์ในการคืนทรัพย์สิน บัญญัติไว้สองมาตราคือมาตรา 413 และมาตรา 414 โดยในมาตรา 413 นั้นเป็นการคืนทรัพย์สินในกรณีตัวทรัพย์สินสูญหายหรือบุบสลาย ส่วนมาตรา 414 เป็นกรณีที่มีการคืนทรัพย์สินพันวิสัยซึ่งจะได้พิจารณาเป็นกรณี ๆ ไปดังนี้

(3.2.1) การคืนทรัพย์สินอื่นกรณีตัวทรัพย์สินที่จะคืนสูญหายหรือบุบสลายมาตรา 413<sup>83</sup> โดยหลักการแล้วการที่ต้องคืนทรัพย์สินอื่นที่ไม่ใช่เงินจะต้องคืนอย่างไรนั้น พิจารณาจากความสุจริตของเขาในขณะที่รับไว้เป็นสำคัญเพราะหากเขาได้รับไว้โดยสุจริต เท่ากับเข้าใจว่าตนเป็นเจ้าของ เจ้าของทรัพย์สินก็ย่อมใช้ทรัพย์สินที่เป็นของตนด้วยความระมัดระวังอันสมควรอยู่แล้ว ดังนั้นหากทรัพย์สินจะเสื่อมลงหรือบุบสลายหรือสูญหาย กฎหมายจึงสันนิษฐานได้ว่าเขาต้องดูแลทรัพย์สินนั้นอย่างดีแล้ว จึงกำหนดให้เขาคืนทรัพย์สินเพียงตามสภาพที่เป็นอยู่ และไม่ต้องรับผิดชอบในความสูญหายหรือบุบสลายใด ๆ แต่เพื่อความยุติธรรมถ้าจากความสูญหายหรือบุบสลายนั้นเขาได้อะไรมาทดแทนเขาก็ไม่อาจเก็บเอาไว้ได้ ต้องคืนให้เจ้าของแท้จริงไป หากเป็นกรณีเขาได้รับทรัพย์สินไว้โดยไม่สุจริต กล่าวคือรู้อยู่แล้วว่าตนไม่มีสิทธิในทรัพย์สินนั้นยังรับไว้ กฎหมายไม่อาจสันนิษฐานได้ว่าเขาใช้ทรัพย์สินอย่างเจ้าของพึงใช้ ตรงกันข้ามเขาอาจคิดว่าทรัพย์สินนั้นมีใจของเขาจึงไม่ดูแลเอาใจใส่ประกอบกับการรับไว้โดยไม่สุจริตแต่แรก ถ้าเขาไม่รับไว้ การสูญหายหรือบุบสลายของทรัพย์สินนั้นอาจไม่เกิดขึ้นก็ได้ ดังนั้นความสูญหายหรือบุบสลายที่เกิดขึ้นเขาควรต้องรับผิดชอบในลักษณะทำนองเดียวกับกรณีผิณฑ<sup>84</sup>

<sup>83</sup> มาตรา 413 “เมื่อทรัพย์สินอันจะต้องคืนนั้นเป็นอย่างอื่นนอกจากจำนวนเงินและบุคคลได้รับไว้โดยสุจริต ท่านว่าบุคคลเช่นนั้นจำต้อง คืนทรัพย์สินเพียงตามสภาพที่เป็นอยู่และมีต้องรับผิดชอบในการที่ ทรัพย์สินนั้นสูญหายหรือบุบสลายแต่ถ้าได้อะไรมาเป็นค่าสินไหมทดแทนเพื่อการสูญหายหรือบุบสลายเช่นนั้นก็ต้องให้ไปด้วย ถ้าบุคคลได้รับทรัพย์สินได้โดยสุจริต ท่านว่าจะต้องรับผิดชอบในการสูญหายหรือบุบสลายนั้นเต็มภูมิ แม้กระทำการสูญหายหรือบุบสลายจะเกิดเพราะเหตุสุจริต เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าถึงอย่างไรทรัพย์สินนั้นก็คงต้องสูญหายหรือบุบสลายอยู่นั่นเอง”

<sup>84</sup> ศนันทกรณ โสทธิพันธุ์ (เชิงอรรด 49) 442.

(3.2.2) การคืนทรัพย์สินอันกรณีพ้นวิสัยที่จะคืน มาตรา 414<sup>85</sup> เมื่อผู้ที่ได้รับทรัพย์สินไว้เป็นลาภมิควรได้ซึ่งมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องคืนทรัพย์สินที่ได้ให้บุคคลอื่นที่มีสิทธิได้คืนไม่อาจคืนทรัพย์สินนั้นให้ได้เพราะสาเหตุจากตัวทรัพย์สินเองก็ดี หรือเพราะเหตุผลอย่างอื่นก็ดี หากขณะที่บุคคลนั้นรับทรัพย์สินไว้ เขาสุจริต กล่าวคือเขาไม่รู้ว่าตนไม่มีสิทธิในทรัพย์สินนั้น เมื่อสุจริตก็แสดงว่าเวลาที่รับทรัพย์สิน เขาเข้าใจว่าตนเป็นเจ้าของทรัพย์สินนั้น ดังนั้นจึงสันนิษฐานได้ว่าเขาก็ต้องดูแลใช้สอยทรัพย์สินนั้นอย่างที่เขาของควรใช้และคงไม่ประสงค์ให้เกิดอะไรขึ้นกับตัวทรัพย์สิน ดังนั้นเมื่อเกิดอะไรขึ้นกับตัวทรัพย์สินจนทำให้เขาไม่อาจคืนได้ เมื่อถูกเรียกคืนจึงไปบังคับให้เขาต้องชดใช้ราคาทรัพย์สินไม่ได้ ในทางกลับกัน ถ้าเขาได้รับไว้โดยไม่สุจริต กล่าวคือรู้ว่าตนไม่มีสิทธิที่จะรับไว้แล้วก็ต้องถือว่าเขาผิด ดังนั้น เมื่อต้องคืนทรัพย์สิน เขาก็ต้องชดใช้ราคาทรัพย์สินนั้นให้เต็มจำนวน<sup>86</sup>

### (3.3) การคืนดอกผล

เป็นกรณีที่ตัวทรัพย์สินที่รับไว้เป็นลาภมิควรได้นั้นก่อให้เกิดดอกผลขึ้นก่อนที่จะมีการคืนทรัพย์สินซึ่งดอกผลที่เกิดขึ้นนั้น อาจเป็นได้ทั้งดอกผลธรรมดาหรือดอกผลชนิดอื่นๆก็ได้ จึงเกิดปัญหาว่าเมื่อผู้มีสิทธิเรียกตัวทรัพย์สินคืน ผู้คืนต้องคืนดอกผลหรือไม่เพราะขณะที่รับทรัพย์สินนั้นมาดอกผลไม่ได้มีมาก่อน กรณีนี้มาตรา 415<sup>87</sup> โดยพิจารณาหลักความสุจริตของผู้รับเป็นสำคัญ จึงต้องพิจารณาว่าขณะที่บุคคลนั้นได้รับแม่ทรัพย์สินไว้โดยสุจริตหรือไม่ กล่าวคือได้รับไว้โดยรู้หรือไม่ว่าตนไม่มีสิทธิ ถ้าไม่รู้คือสุจริตเท่ากับเชื่อว่าตนเป็นเจ้าของแม่ทรัพย์สิน ดังนั้นเมื่อแม่ทรัพย์สินมีดอกผลอะไรโดยหลักแล้วตามมาตรา 1336 เจ้าของทรัพย์สินก็จะมีสิทธิได้ดอกผลที่เกิดจากแม่ทรัพย์สิน กฎหมายจึงกำหนดให้มีสิทธิได้ดอกผลตลอดเวลาที่ยังสุจริตอยู่ ในทางกลับกัน หากขณะได้รับทรัพย์สินมาไม่สุจริต แม้จะยังไม่ได้อคืน แล้วแม่ทรัพย์สินเกิดดอกผลอะไรก็ยังไม่มีความสิทธิในดอกผลนั้น เพราะเมื่อเขาไม่ใช่เจ้าของย่อมอาศัยอำนาจแห่งสิทธิความเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ตามมาตรา 1336 ไม่ได้<sup>88</sup>

### (3.4) การทำให้ทรัพย์สินคงสภาพเดิม

กรณีที่บุคคลผู้ต้องคืนทรัพย์สินฐานลาภมิควรได้ ได้มีหน้าที่ทำให้ทรัพย์สินที่คืนนั้นกลับคืนคงสภาพเดิม หากเขาได้ทำการดัดแปลงต่อเติมทรัพย์สินทั้งที่รู้ว่าตนเองไม่มีสิทธิจะทำเช่นนั้น แต่หากการทำให้ทรัพย์สินคืนสู่สภาพเดิมนั้นทำไม่ได้ เรียกว่าพ้นวิสัย บุคคลผู้รับทรัพย์สินไว้เป็นลาภมิควรได้ก็ต้องคืนทรัพย์สินตามสภาพที่เป็นอยู่

### (3) อายุความ

<sup>85</sup> มาตรา 414 “ถ้าการคืนทรัพย์สินตกเป็นพ้นวิสัยเพราะสภาพแห่งทรัพย์สินที่ได้รับไว้แล้วนั้นเองก็ดีหรือเพราะเหตุอย่างอื่นก็ดี และบุคคลได้รับทรัพย์สินไว้โดยสุจริต ท่านว่าบุคคลเช่นนั้นจำต้องคืนลาภมิควรได้เพียงส่วนที่ยังมีอยู่ในขณะเมื่อเรียกคืน ถ้าบุคคลได้รับทรัพย์สินนั้นไว้โดยสุจริต ท่านว่าต้องชดใช้ราคาทรัพย์สินนั้นเต็มจำนวน”

<sup>86</sup> ศนันทกรณ โสทธิพันธ์ (เชิงอรธ 49) 443.

<sup>87</sup> มาตรา 415 “ บุคคลผู้ได้รับทรัพย์สินไว้โดยสุจริตย่อมจะได้ดอกผลอันเกิดแต่ทรัพย์สินนั้นตลอดเวลาที่ยังคงสุจริตอยู่ ถ้าผู้ที่ได้รับไว้จะต้องคืนทรัพย์สินนั้นเมื่อใดให้ถือว่าผู้นั้นตกอยู่ในฐานะสุจริตจำเดิมแต่เวลาที่เรียกคืนนั้น”

<sup>88</sup> ศนันทกรณ โสทธิพันธ์ (เชิงอรธ 49) 444 - 445.

แม้ผู้ได้รับทรัพย์สินของบุคคลอื่นไว้เป็นลาภมิควรได้มีหนี้ตามกฎหมายที่จะต้องคืนทรัพย์สินนั้น แต่ในความเป็นจริงบุคคลนั้นอาจยังไม่ทราบแล้วไม่ยอมคืน ผู้มีสิทธิเรียกคืนก็ต้องฟ้องหรือบังคับตามสิทธิเรียกร้องให้คืนทรัพย์สินภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด เรียกว่า “อายุความ” โดยบัญญัติไว้ในมาตรา 419 ดังนี้

มาตรา 419 “ในเรื่องลาภมิควรได้นั้น ห้ามมิให้ฟ้องคดีเมื่อพ้นกำหนดปีหนึ่งนับแต่เวลาที่ฝ่ายผู้เสียหายรู้ว่าตนมีสิทธิเรียกคืน หรือเมื่อพ้นสิบปีนับแต่เวลาที่สิทธินั้นได้มีขึ้น”

อายุความในการฟ้องเรียกคืนทรัพย์สินฐานลาภมิควรได้มี 2 ระยะ คือ ประการแรก อายุความ 1 ปี โดยนับแต่เวลาที่ฝ่ายผู้เสียหาย “รู้” ว่าตนมีสิทธิเรียกคืน ซึ่งหมายความว่าผู้เสียหายหรือบุคคลผู้มีสิทธิได้รับทรัพย์สินคืนนั้นรู้เมื่อใดว่าตนมีสิทธิเรียกคืนทรัพย์สิน ก็ต้องฟ้องภายใน 1 ปี นับแต่นั้น ถ้าไม่ฟ้องภายในเวลาดังกล่าว ถือว่าสิทธิในการฟ้องเรียกคืนทรัพย์สินนั้นขาดอายุความ แต่ก็ได้หมายความว่าฟ้องไม่ได้ เพียงแต่หากฟ้องแล้ว คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งยกอายุความเป็นข้อต่อสู้ ศาลต้องยกฟ้อง และอายุความ 10 ปี โดยนับแต่เวลาที่สิทธินั้นได้เกิดมีขึ้น กล่าวคือ วันที่ที่ผู้เสียหายมีสิทธิตามกฎหมายที่จะเรียกคืนได้ แม้ว่าตนไม่รู้ว่ามิสิทธิก็ตาม อายุความ 10 ปีก็เริ่มนับและนับเรื่อยไปจนครบ 10 ปี หากผู้เสียหายซึ่งมีสิทธิฟ้องเรียกคืนทรัพย์สินฐานลาภมิควรได้มิได้ใช้สิทธิภายในอายุความดังกล่าว การมาฟ้องภายหลังแม้สามารถจะฟ้องได้ แต่หากคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งยกอายุความขึ้นเป็นข้อต่อสู้ ศาลต้องยกฟ้อง

อย่างไรก็ตามอายุความ 1 ปีนี้ต้องอยู่ในกรอบอายุความสูงสุดที่กฎหมายกำหนดไว้ด้วยคือ 10 ปี ดังนั้นหากผู้เสียหายมารู้ว่าตนมีสิทธิเรียกคืนเมื่อเกินกำหนด 10 ปีแล้วก็ถือว่าสิทธิเรียกร้องนั้นขาดอายุความแล้ว อายุความ 1 ปีก็ไม่นับอีก

### 3.2.2 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544

โดยเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ ต้องการรองรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการรับฟังพยานหลักฐานที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการส่งเสริมการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้น่าเชื่อถือ และมีผลในทางกฎหมาย เช่นเดียวกับการทำธุรกรรมโดยวิธีการทั่วไปที่เคยปฏิบัติอยู่เดิม ควรกำหนดให้มีคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ทำหน้าที่วางนโยบายกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อส่งเสริมการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ติดตามดูแลการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งมีหน้าที่ในการส่งเสริมการพัฒนาการทางเทคโนโลยีเพื่อติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาศักยภาพตลอดเวลาให้มีมาตรฐาน ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้อง อันเป็นการส่งเสริมการใช้ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์การใช้ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ด้วยการมีกฎหมายรองรับในลักษณะที่เป็นเอกรูป และสอดคล้องกับมาตรฐานที่นานาประเทศยอมรับ

การโอนเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการชำระหนี้เพื่อให้หนี้ในแง่และพาณิชย์อย่างหนึ่งอย่างใดระงับสิ้นไป จึงเป็นธุรกรรมในทางแง่และพาณิชย์โดยใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์<sup>89</sup> จึงตกอยู่ในบังคับ

<sup>89</sup> “ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า ข้อความที่ได้สร้าง ส่ง รับ เก็บรักษา หรือ ประมวลผลด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรเลข โทรพิมพ์ หรือโทรสาร

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544<sup>90</sup> ซึ่งพระราชบัญญัตินี้รองรับสถานะทางกฎหมายเท่าเทียมกับเอกสารกระดาษ มีผลให้การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์โดยมีหลักฐานการโอนที่ออกโดยธนาคาร (สลิปโอนเงิน) ถือว่าเป็นการชำระหนี้ที่มีหลักฐานเป็นหนังสือ ตามความในมาตรา 7 “ห้ามมิให้ปฏิเสธความมีผลผูกพันและการบังคับใช้ทางกฎหมายของข้อความใดเพียงเพราะเหตุที่ข้อความนั้นอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์” ดังนั้น เมื่อเกิดกรณีโอนเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาด ผู้โอนจะใช้สิทธิทางศาลเรียกร้องเงินคืนฐานลาภมิควรได้โดยใช้หลักฐานการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้ ตามความในมาตรา 11

“ห้ามมิให้ปฏิเสธการรับฟังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นพยานหลักฐานในกระบวนการพิจารณาตามกฎหมายทั้งในคดีแพ่ง คดีอาญา หรือคดีอื่นใด เพียงเพราะเหตุว่าเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ในการชั่งน้ำหนักพยานหลักฐานว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จะเชื่อถือได้หรือไม่ เพียงใดนั้น ให้พิเคราะห์ถึงความน่าเชื่อถือของลักษณะหรือวิธีการที่ใช้สร้าง เก็บรักษา หรือสื่อสารข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ลักษณะหรือวิธีการเก็บรักษา ความครบถ้วน และไม่มีการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลลักษณะ หรือวิธีการที่ใช้ในการระบุหรือแสดงตัวผู้ส่งข้อมูล รวมทั้งพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งปวง

ให้นำความในวรรคหนึ่งมาใช้บังคับกับสิ่งพิมพ์ออกของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ด้วย”

ตัวอย่างการใช้กฎหมาย คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 8089/2556 ที่วินิจฉัยว่าการเบิกถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากผ่านตู้ ATM เป็นธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรับฟังได้ตามมาตรา 7 และการนำบัตรกดเงินสดไปถอนเงินและใส่รหัสส่วนตัวเสมือนการลงลายมือชื่อตนเอง ซึ่งถือเป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 9

เมื่อจำเลยนำบัตรกดเงินสดไปถอนเงินใส่รหัสเพื่อทำรายการถอนเงิน และ กดยืนยันทำรายการพร้อมรับเงินสดและสลิป การกระทำดังกล่าวจึงถือเป็นหลักฐานการกู้ยืมเงิน ตามมาตรา 8 วรรค 1”

ต่อมาพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มีการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2562 เหตุผลในการประกาศใช้ คือ โดยที่การยืนยันตัวตนของบุคคลเป็นขั้นตอนสำคัญในการทำธุรกรรมในระบบเศรษฐกิจ แต่ที่ผ่านมาผู้ที่ประสงค์จะขอรับบริการจากผู้ประกอบการหรือหน่วยงานใด ๆ จะต้องทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตนโดยการแสดงตนต่อผู้ให้บริการพร้อมกับต้องส่งเอกสารหลักฐาน ซึ่งเป็นภาระต่อผู้ให้บริการและผู้ให้บริการสมควรกำหนดให้บุคคลสามารถพิสูจน์และยืนยันตัวตนผ่านระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลได้ โดยมีกลไกการควบคุมดูแลผู้ประกอบการบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ระบบดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย<sup>91</sup> โดยบัญญัติเพิ่มเติมมาตรา 34/3 บัญญัติในเรื่องการพิสูจน์ยืนยันตนในระบบ

<sup>90</sup> มาตรา 3 “พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับแก่ธุรกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ที่ดำเนินการ โดยใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ธุรกรรมที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดมิให้นำพระราชบัญญัตินี้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วนมาใช้บังคับ ความในวรรคหนึ่งไม่มีผลกระทบกระเทือนถึงกฎหมายหรือกฎใดที่กำหนดขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับแก่ธุรกรรมในการดำเนินงานของรัฐตามที่กำหนดในหมวด 4”.

<sup>91</sup> หมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562

อิเล็กทรอนิกส์ โดยให้สันนิษฐานว่าบุคคลที่ได้รับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนเป็นบุคคลนั้นจริง และกำหนดให้ ผู้ให้บริการมีมาตรฐานในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยด้านข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ

มาตรา 34/3 “การพิสูจน์และยืนยันตัวตนของบุคคลอาจกระทำผ่านระบบการพิสูจน์และ ยืนยันตัวตนทางดิจิทัลได้

ผู้ใดประสงค์จะอาศัยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของบุคคลอื่นผ่านระบบการ พิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลอาจแจ้งเงื่อนไขเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์และยืนยัน ตัวตนทางดิจิทัลที่ต้องใช้ให้บุคคลอื่นนั้นทราบเป็นการล่วงหน้า และเมื่อได้มีการพิสูจน์และยืนยัน ตัวตนทางดิจิทัลตามเงื่อนไขดังกล่าวแล้ว ให้สันนิษฐานว่าบุคคลที่ได้รับการพิสูจน์และยืนยันตัวตน เป็นบุคคลนั้นจริง

เงื่อนไขเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลตาม วรรคสองต้องมีมาตรฐานไม่ต่ำกว่าที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการตามมาตรา ๓๔/๔ วรรคสอง แล้วแต่กรณี ประกาศกำหนด โดยมีหลักประกันการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์ของประชาชน โดยสะดวกและไม่เลือกปฏิบัติ”

จะเห็นได้ว่า ปัจจุบันการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องมีการยืนยันตัวบุคคลก่อน ซึ่งหาก ทำรายการโอนเงินผ่านแอปพลิเคชัน กฎหมายสันนิษฐานไว้ก่อนว่า รายการโอนเงิสดังกล่าวได้กระทำโดย บุคคลที่ได้รับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนเป็นบุคคลนั้นจริง ตามมาตรา 34/3 ย่อมเป็นประโยชน์แก่ผู้โอนเงิน ผิดพลาดในการใช้สิทธิเรียกร้องเงินคืนฐานล้าสมัยได้ เพราะหากผู้รับโอนทำการโอนเงินออกไปใช้ กฎหมาย ย่อมสันนิษฐานว่า ผู้รับโอนเป็นผู้ทำรายการโอนด้วยตนเอง

อย่างไรก็ตาม พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ไม่มีบทบัญญัติที่บังคับ โดยตรงให้ธนาคารเป็นตัวกลาง เพียงแต่เป็นบทบัญญัติกฎหมายที่รับรองสถานะของการโอนเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ ว่าได้กระทำโดยผู้ที่เข้ารหัสและยืนยันตัวตน ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อผู้โอนในการใช้สิทธิ เรียกร้องทางศาลเท่านั้น

### 3.2.3 พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551

การกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์เดิมอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 และ ได้แก้ไขเพิ่มเติมต่อมาในปี พ.ศ. 2551 มีการยกเลิกพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ.2550 และ พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และ ธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์พ.ศ. 2522 โดยรวมเข้า เป็นฉบับเดียวกัน คือพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551<sup>92</sup> โดยเหตุผลในการประกาศใช้ พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องจากในปัจจุบันการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเงินทุน และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ อยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายว่าด้วยการธนาคารพาณิชย์ และกฎหมายว่าด้วยการ ประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ แล้วแต่กรณี จึงทำให้การกำกับดูแลแตกต่าง

<sup>92</sup> นพรุจ ไชยศิริรินทร์ (เชิงอรรถ 5) 47.

กัน แต่โดยที่การดำเนินกิจการของสถาบันการเงินโดยรวมกับดูแลแตกต่างกัน แต่โดยที่การดำเนินกิจการของสถาบันการเงินควรมีรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน ประกอบกับในช่วงที่ผ่านมาประเทศไทยได้ประสบปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงอันมีผลกระทบโดยตรงต่อระบบสถาบันการเงินโดยรวม ดังนั้น สมควรปรับปรุงมาตรการในการกำกับดูแลสถาบันการเงินดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการธนาคารพาณิชย์และกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และ ธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ และรวมเป็นฉบับเดียว เพื่อให้การควบคุมดูแลเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนแก้ไขเพิ่มเติมบทกำหนดโทษสำหรับความผิดที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสมยิ่งขึ้น<sup>93</sup>

สาระสำคัญของกฎหมายนี้ได้แก่ การกำหนดให้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเงินทุน หรือธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ หรือการที่ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศจะตั้งสาขาเพื่อประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จะต้องได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทย มีการกำหนดโครงสร้างสถาบันการเงิน การกำกับดูแลสถาบันการเงินและตรวจสอบสถาบันการเงินโดยธนาคารแห่งประเทศไทย การเข้าควบคุมโดยสถาบันการเงินโดยธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ เช่น การแจ้งคำสั่งควบคุมแก่สถาบันคุ้มครองเงินฝาก และตลาดหลักทรัพย์ ตามมาตรา 101<sup>94</sup> และยังคงกำหนดบทกำหนดโทษกรณีฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายฉบับนี้กำหนด และกรณีกรรมการผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงิน หรือบุคคลใดกระทำความผิดโดยทุจริต

ธนาคารแห่งประเทศไทยมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินภารกิจอันพึงเป็นงานของธนาคารกลาง เพื่อดำรงไว้ซึ่งเสถียรภาพทางการเงินและเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงินและระบบการชำระเงิน โดยมีอำนาจกระทำการกิจการทำงานเพื่อบรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ข้างต้นและอำนาจเช่นว่านั้นให้รวมถึงการเป็นนายธนาคารของสถาบันการเงินและการกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินด้วยโดยมีลักษณะเป็นการกำกับดูแลร่วมกันระหว่างรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทย เช่น การจัดตั้งการประกอบธุรกิจ การธนาคารพาณิชย์ การแต่งตั้งผู้ตรวจสอบ การสั่งควบคุม และการตั้งกรรมการควบคุมเป็นอำนาจของรัฐมนตรี ต่อมาเมื่อประเทศไทยประสบปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงในช่วงปี พ.ศ. 2540 ส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงิน และกระทบกระเทือนต่อความเชื่อมั่นของประชาชน ผู้ฝากเงินที่มีต่อระบบสถาบันการเงินโดยรวม ทำให้ความเห็นว่าการดำเนินกิจการของสถาบันการเงินควรมีรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเงินทุนและธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ ดังนั้นกระทรวงการคลังจึงเห็นสมควรปรับปรุงมาตรการในการกำกับดูแลสถาบันการเงินดังกล่าวให้มี

<sup>93</sup> หมายเหตุ พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ.2551

<sup>94</sup> มาตรา 101 “เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยมีคำสั่งควบคุมสถาบันการเงินใดแล้ว ให้แจ้งคำสั่งเป็นหนังสือให้สถาบันเงินคุ้มครองเงินฝากและสถาบันการเงินนั้นทราบ และปิดประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานของสถาบันการเงินนั้น รวมทั้งประกาศในราชกิจจานุเบกษาและในสื่อใด ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ในกรณีที่สถาบันการเงินตามวรรคหนึ่งเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งคำสั่งเป็นหนังสือแก่ตลาดหลักทรัพย์ด้วย”

ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จึงมีการออกพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 มาบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2551 โดยมีบทบัญญัติเพิ่มเติมจากกฎหมายเดิมได้แก่ การกำกับดูแลการประกอบธุรกิจการเงินอื่น โดยการออกพระราชกฤษฎีกา การกำกับสถาบันการเงินในรูปแบบกลุ่มธุรกิจทางการเงิน การคุ้มครองผู้บริโภค กำหนดมาตรการแก้ไขฐานะหรือการดำเนินงานของสถาบันการเงินให้ชัดเจน และการมอบอำนาจในการกำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

โดยคำว่า "ธุรกิจธนาคารพาณิชย์" พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 มาตรา 4 ได้ให้คำนิยามไว้ หมายถึง “การประกอบธุรกิจรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชนที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้น โดยวิธีหนึ่งวิธีใดเช่น ให้สินเชื่อ ซื้อขายตัวแลกเปลี่ยนหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อขายเงินปรีวรรตต่างประเทศ” ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องแก้ไขฐานะการดำเนินการหรือเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของธนาคารพาณิชย์ หรือเพื่อความมั่นคงของระบบสถาบันการเงิน พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ได้แบ่งประเภทของธนาคารพาณิชย์ ออกเป็น 4 ประเภทด้วยกัน ดังนี้

(1) ประเภทของธนาคารพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551

(1.1) ธนาคารพาณิชย์ หมายความว่า บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และให้หมายความรวมถึงธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์

(1.2) ธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย หมายความว่า บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนรายย่อย และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีข้อจำกัดการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศตราสารอนุพันธ์และธุรกรรมอื่นที่มีความเสี่ยงสูง ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

(1.3) ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ หมายความว่า บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศแห่งใดแห่งหนึ่งถือหุ้นโดยตรงหรือทางอ้อมไม่ต่ำกว่าร้อยละเก้าสิบห้าของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทนั้น

(1.4) สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ หมายความว่า สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

สำหรับธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ต้องการเข้ามาประกอบธุรกิจในประเทศไทยนั้นจะต้องขอรับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง โดยธนาคารแห่งประเทศไทยจะเป็นผู้ให้คำแนะนำ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศจะต้องแสดงหนังสือยินยอมให้ยื่นคำขอจัดตั้งสาขาจากหน่วยงานผู้ มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการกำกับ และตรวจสอบธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศนั้นต่อรัฐมนตรี โดยผ่านธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย



นอกจากนี้ยังมีบทบัญญัติที่คุ้มครองประชาชน โดยกำหนดหน้าที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงาน เช่น กำหนดให้สถาบันการเงินต้องประกาศข้อมูลในเรื่องอัตราดอกเบี้ย อัตราส่วนลด และบริการต่าง ๆ ไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานของสถาบันการเงิน เพื่อให้ประชาชนและลูกค้าทราบ ข้อมูลดังกล่าว (มาตรา 38), กำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่อง ต่าง ๆ เช่น การรับฝากเงิน การทำนิติกรรมหรือสัญญากับประชาชน เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค (มาตรา 39), กำหนดอัตราค่าบริการรายปีให้ประชาชนและลูกค้าผู้มาขอสินเชื่อทราบ (มาตรา 40), กำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเรียกหรือจ่ายดอกเบี้ย หรือส่วนลด การเรียกค่าบริการเงินมัดจำ หลักประกัน เบี้ยปรับ (มาตรา 46), กำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีอำนาจออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจปฏิบัติ (มาตรา 120/1(4))

## (2) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยประกาศเพื่อควบคุมธนาคารพาณิชย์ให้ดำเนินกิจการได้คล่องตัวในการประกอบธุรกิจและคำนึงถึงมาตรฐานในการคุ้มครองผู้บริโภค

(2.1) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส. 15/2563 เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ (banking channel)

ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 13 มาตรา 36 มาตรา 37 มาตรา 39 มาตรา 41 มาตรา 47 และมาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ.2551 กำหนดหลักเกณฑ์ให้ธนาคารพาณิชย์มีช่องทางให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามรูปแบบที่กำหนด เช่น สาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางดิจิทัล<sup>95</sup> การให้บริการผ่านตัวแทนการเงิน (banking agent) เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการบริการทางการเงินของลูกค้าที่มีความหลากหลายได้ทันเวลา เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์มีความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจและมีความยืดหยุ่นในการบริการมากขึ้น ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงและแนวทางการดูแลผู้ใช้บริการที่เหมาะสมกับรูปแบบช่องทางให้บริการ

ในส่วนการดูแลผู้ใช้บริการ ให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การดูแลเฉพาะสำหรับแต่ละช่องทาง โดยกำหนดแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมกับแต่ละช่องทาง สำหรับช่องทางดิจิทัล (digital channel) เน้นให้ธนาคารพาณิชย์ควรรำแนวนโยบาย เรื่อง การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการให้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Guiding Principles for Mobile Banking Security) มาปรับใช้ตามความเหมาะสม แนวนโยบายดังกล่าวกำหนดครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการสมัครใช้บริการ การเข้าใช้บริการ การทำรายการ การเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้ใช้บริการ เพื่อให้

<sup>95</sup> “ช่องทางดิจิทัล” หมายความว่า การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (internet banking) อุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile banking)

ผู้ให้บริการมีความเชื่อมั่นและสามารถใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างปลอดภัย เช่น ขั้นตอนการสมัครใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์ต้องตรวจสอบข้อมูลหรือเอกสารที่ใช้แสดงตัวตนอย่างน้อย 2 ประเภทขึ้นไป หรือขั้นตอนการทำรายการ ให้ยุติการทำงานของระบบอัตโนมัติเมื่อไม่มีการทำรายการภายในระยะเวลาที่กำหนด (session timeout) เป็นการป้องกันไม่ให้บุคคลอื่นใช้บัญชีของผู้ให้บริการโดยไม่ได้รับอนุญาต เป็นต้น

(2.2) ประธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส. 16/2563 เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ (business partner) ของสถาบันการเงิน

กำหนดให้มีพันธมิตรทางธุรกิจ 3 รูปแบบ ได้แก่ ตัวแทนทางการเงิน (banking agent) ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcing) และพันธมิตรทางธุรกิจในรูปแบบอื่น โดยธนาคารพาณิชย์สามารถแต่งตั้งตัวแทนทางการเงินเพื่อรับฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน จ่ายเงิน และรับชำระเงิน ตามขอบเขตและเงื่อนไขที่ ธพท. กำหนด ทั้งนี้สถาบันการเงินต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง การคุ้มครองและรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการ รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยง

(2.3) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส. 4/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) และ เรื่อง การกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 36 มาตรา 38 มาตรา 39 มาตรา 41 มาตรา 56 มาตรา 58 และมาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ.2551ออกประกาศนี้เพื่อส่งเสริมให้ผู้ให้บริการด้านการเงินแก่ประชาชนมีการจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อความปลอดภัยและความผาสุกของประชาชน มีการกำหนดการพัฒนาใน 3 ด้าน

(2.3.1) การกำกับดูแลซึ่งครอบคลุมทั้งการกำหนดกรอบกติกาที่เน้นการยกระดับการบริหารจัดการของผู้ให้บริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในระยะยาว มีความชัดเจน เป็นองค์รวม ไม่กระจัดกระจายอยู่ในหลักเกณฑ์หลายฉบับ และเพื่อให้ผู้กำกับดูแลมีอำนาจในการดำเนินการทางกฎหมาย

(2.3.2) การสนับสนุนให้ผู้ให้บริการตระหนักและให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้รายได้ของผู้ให้บริการมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

(2.3.2) การสนับสนุนให้ลูกค้ามีข้อมูลทั้งด้านผลิตภัณฑ์และคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้สามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และผู้ให้บริการได้ตรงกับความต้องการ

นอกจากนี้ยังมีการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการระบบงานที่สนับสนุนให้เกิดการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ประกอบด้วย 9 ระบบ ครอบคลุมการให้บริการแก่ลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบ (end-to-end) ดังนี้

- 1) วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง
- 2) การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า
- 3) การจ่ายค่าตอบแทนสำหรับพนักงาน

- 4) กระบวนการขาย ที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน
- 5) การสื่อสารให้ความรู้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานตระหนักและให้ความสำคัญในการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ
- 6) การดูแลข้อมูลลูกค้า
- 7) การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน มีความชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม
- 8) การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ
- 9) การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

ธนาคารแห่งประเทศไทยโดยอาศัยอำนาจแห่งกฎหมายนี้ มีอำนาจในการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ และธุรกิจสถาบันการเงินในการประกอบธุรกิจและดำเนินธุรกิจให้เป็นธรรมแก่ผู้บริโภค เช่น กำหนดให้การดำเนินธุรกิจธนาคารต้องมีการขออนุญาตหรือขึ้นทะเบียน เป็นต้นนอกจากนี้ยังประกาศกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำแก่ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินในการบริการลูกค้าในแต่ละช่องทางบริการ รวมถึงช่องทางดิจิทัล โดยกำหนดตั้งแต่ขั้นตอนแรกคือการสมัครจนถึงขั้นตอนแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ มีเพื่อรองรับเหตุการณ์ให้ทันสมัย

#### 3.2.4 พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ.2560

พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 มีผลใช้บังคับแล้วเมื่อวันที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2561 ส่งผลให้การกำกับดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พ.ศ. 2559 รวมไปถึงประกาศภายใต้พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวมีผลสิ้นสุดลง และการกำกับดูแลระบบการชำระเงินและบริการการชำระเงินของประเทศไทยจะอยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 ซึ่งมีผลใช้บังคับในวันเดียวกัน เมื่อกฎหมายนี้มีผลบังคับใช้ ส่งผลให้ผู้ประกอบการทั้งผู้ให้บริการระบบและผู้ให้บริการชำระเงินที่มีอยู่ทั้งหมด ทั้งที่ให้บริการบัตรเครดิต บัตรเดบิต บัตรเติมเงิน แอปพลิเคชันชำระเงินต่าง ๆ ต้องยื่นขอใบอนุญาตใหม่หรือขึ้นทะเบียนภายใน 120 วันนับแต่วันที่กฎหมายมีผลบังคับ เพื่อจัดประเภทผู้ให้บริการออกเป็นประเภทที่แตกต่างจากกฎหมายเดิม หากผู้ประกอบการไม่ดำเนินการขออนุญาตตามระยะเวลาที่กำหนดจะไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้

เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องจากในปัจจุบันการกำกับดูแลระบบการชำระเงินของสถาบันการเงินเป็นบทบาทสำคัญประการหนึ่งของธนาคารแห่งประเทศไทย ประกอบกับได้มีการกำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำกับดูแลหรือรับผิดชอบระบบการชำระเงินตามกฎหมายอื่นอีกด้วย เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลระบบการชำระเงินและบริการการชำระเงินอย่างเป็นระบบ ความเป็นเอกภาพ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วสมควรกำหนดให้การกำกับดูแลระบบการชำระเงินและบริการการชำระเงินอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายฉบับเดียวกัน

โดยกำหนดมาตรการในการกำกับดูแลระบบการชำระเงินและบริการการชำระเงินด้วยการอนุญาตหรือขึ้นทะเบียน และบทกำหนดโทษทางปกครองและโทษอาญา จึงมีความจำเป็นต้องจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในบางกรณี นอกจากนี้ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ตามมาตรฐานสากลเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องผลทางกฎหมายที่สำคัญของการชำระเงิน ตลอดจนการให้ความคุ้มครองมิให้การชำระเงินมีการยกเลิกเพิกถอนในกรณีที่ศาลมีคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการหรือสั่งพิทักษ์ทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยล้มละลายอันจะทำให้ระบบการชำระเงินของประเทศเกิดเสถียรภาพและความมั่นคงและดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง<sup>96</sup>

ในส่วนประเด็นปัญหาที่ผู้เขียนต้องการศึกษาในสารนิพนธ์นี้ มีประกาศที่เกี่ยวข้องซึ่งประกาศโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่กระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทย คือ

(1) ประกาศกระทรวงการคลัง 2 ฉบับ ได้แก่ ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง การกำหนดระบบการชำระเงินภายใต้กำกับ และ ประกาศกระทรวงการคลังเรื่อง การกำหนดบริการการชำระเงินภายใต้กำกับ

(1.1) ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง การกำหนดระบบการชำระเงินภายใต้กำกับ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทยออกประกาศกำหนดให้ระบบการชำระเงินที่มีลักษณะตามที่ระบุไว้ในประกาศนี้ เช่น การให้บริการระบบโอนเงินรายย่อยระหว่างผู้ใช้บริการของระบบ (Inter-institution Fund Transfer System), การให้บริการระบบเครือข่ายบัตร (Payment Card Network) และการให้บริการระบบการชำระดุล (Settlement System) เป็นระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ หากต้องการดำเนินกิจการต่อไป ต้องขออนุญาตต่อธนาคารแห่งประเทศไทย และ ประกาศกระทรวงการคลังเรื่อง การกำหนดบริการการชำระเงินภายใต้กำกับ โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทยออกประกาศกำหนดให้บริการการชำระเงินที่มีลักษณะตามที่ระบุไว้ในประกาศนี้ ถ้าประสงค์จะประกอบกิจการต่อไป ต้องยื่นขออนุญาตต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

บริการการชำระเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้อยู่ภายใต้กำกับที่ต้องขออนุญาต มี 4 ประเภท ได้แก่

(1.1.1) การให้บริการบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตรเอทีเอ็ม เว้นแต่การให้บริการบัตรเครดิตที่ใช้เพื่อชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใดอันเป็นธุรกิจของตนเอง หรือธุรกิจภายใต้ ระบบแฟรนไชส์เดียวกัน

(1.1.2) การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ยกเว้น การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อชำระค่าสินค้า ค่าบริการแก่ผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการเพียงรายเดียว, เพื่อค่าอาหารหรือเครื่องดื่มในศูนย์อาหาร, เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดแก่ผู้ขายสินค้า หรือผู้ให้บริการหลายราย ที่มียอดเงินรับ

<sup>96</sup> หมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560.

ล่วงหน้าคงค้างรายเดือน เฉลี่ย 6 เดือนย้อนหลัง ต่ำกว่า 50 ล้านบาท และ เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ ดิจิทัล (Digital Content)

(1.1.3) การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

(1.1.4) การให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นการโอนเงินระหว่างบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้โอนและผู้รับโอน (Fund Transfer) หรือการโอนเงินระหว่างผู้โอนและผู้รับโอนที่ไม่มีบัญชีเงินฝากธนาคารทั้งสองฝ่ายหรือมีเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (Money Remittance) ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงินในประเทศหรือระหว่างประเทศ

ทั้งนี้ ลักษณะการให้บริการดังกล่าวไม่รวมถึงลักษณะการให้บริการที่หน่วยงานของรัฐหรือสหกรณ์ ซึ่งให้บริการแก่สมาชิกตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์เป็นผู้ให้บริการ

การประกอบธุรกิจให้บริการการชำระเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้อยู่ภายใต้กำกับที่ต้องขึ้นทะเบียน มี 2 ประเภท ได้แก่ 1. การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แก่ผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการหลายราย และมียอดเงินรับล่วงหน้าคงค้างรายเดือน เฉลี่ย 6 เดือนย้อนหลัง ตั้งแต่ 50 ล้านบาทขึ้นไป และ 2. การให้บริการบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตรเอทีเอ็ม การให้บริการ เงินอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และการให้บริการโอนเงิน ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องขออนุญาต และผู้ประสงค์จะประกอบธุรกิจดังกล่าวได้นำนวัตกรรมซึ่งนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้และอยู่ระหว่างการทดสอบการให้บริการ ตามหลักเกณฑ์หรือแนวปฏิบัติที่ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดเกี่ยวกับการเข้าร่วมทดสอบและพัฒนา นวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (Regulatory Sandbox)

(2) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

(2.1) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนช.2/2562 เรื่อง หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

เหตุในการประกาศ เนื่องจากปัจจุบันการให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์<sup>97</sup> เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ทั้งจากผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ และผู้ประกอบธุรกิจ ที่มีใช้สถาบันการเงิน รวมทั้งสามารถให้บริการโอนเงินได้ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ดังนั้น ในการกำกับดูแลการให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากมุ่งเน้นให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง มีระบบให้บริการที่ปลอดภัย น่าเชื่อถือแล้ว ยังต้องมีการดูแลให้มีการคุ้มครองผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะการเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าและการจัดการเงินรับล่วงหน้า ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดหลักเกณฑ์ให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ถือปฏิบัติเพิ่มเติมนอกเหนือจากการปฏิบัติตามประกาศ

<sup>97</sup> “การให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์” หมายถึง การให้บริการที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับเงินมาจากผู้ใช้บริการเพื่อโอนเงินต่อไปยังผู้รับโอนเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์ทั่วไปในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบริการการชำระเงิน ภายใต้การกำกับ และให้ยกเลิกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนช. 8/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์ การประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ 16 เมษายน 2561

โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 19 และ 24 แห่ง พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรักษาเงิน รับล่วงหน้า เพื่อให้เกิดความชัดเจนในทางปฏิบัติกับผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น โดยยังคงเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ มุ่งเน้นให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง มีระบบให้บริการที่ปลอดภัยน่าเชื่อถือ มีการดูแลให้มีการคุ้มครองผู้บริโภคให้เหมาะสม โดยเฉพาะการเก็บเงินล่วงหน้าและการจัดการเงินรับล่วงหน้า ระบุให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องปฏิบัติตามเกณฑ์ดังนี้

(2.1.1) ออกเอกสารหลักฐานในการโอนเงิน เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการพิสูจน์ธุรกรรมการโอนเงิน และจัดส่งให้ผู้ใช้บริการตามวิธีที่ตกลงกับผู้ให้บริการ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ชื่อผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนเงินที่โอน รายละเอียดที่อ้างอิงถึงการโอนเงิน เช่น ชื่อผู้โอนและผู้รับโอน วัน เดือน ปี และเวลาที่ออกหลักฐานการโอนเงิน ข้อความแสดงผลหรือรหัสการทำรายการโอนเงิน เช่น สำเร็จหรือไม่สำเร็จ

(2.1.2) จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเงินรับล่วงหน้า ในเรื่องการบันทึกบัญชี การเก็บรักษา การจัดการ และการคำนวณเงินรับล่วงหน้าโดยต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัทหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งจัดให้มีการทบทวนหรือปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าวให้เหมาะสมอยู่เสมอ

(2.1.3) จัดให้มีระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการนำเงินรับล่วงหน้าไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง

(2.1.4) จัดทำบันทึกบัญชีเงินรับล่วงหน้าแยกไว้ต่างหากจากบัญชีอื่นของผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และจัดทำข้อมูลให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

(2.1.5) ผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องเก็บรักษาเงินที่ได้รับมาล่วงหน้าจากผู้ให้บริการ กล่าวคือ ไม่ว่าจะได้รับมาจากผู้ใช้บริการโดยตรงหรือได้รับผ่านผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่น จนกว่าจะได้โอนเงินให้กับผู้รับโอนหรือผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่น หรือผู้ให้บริการโอนเงินในต่างประเทศ โดยต้องเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าตามลักษณะธุรกรรมของการให้บริการโอนเงิน หากเป็นการให้บริการโอนเงินแบบทันที (Real Time) หรือให้บริการโอนเงินแบบวันเดียวกัน (Same Day) ต้องเริ่มเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าจำนวนดังกล่าวภายในสิ้นวันที่ได้รับเงิน (วันที่ T) แต่ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการโอนเงินในลักษณะอื่นที่มีใช้การให้บริการโอนเงินแบบทันทีหรือแบบวันเดียวกัน ต้องเริ่มเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าจำนวนดังกล่าวภายในสิ้นวันทำการถัดจากวันที่ได้รับเงิน (วันที่ T+1 วันทำการ)

(2.1.6) วิธีการจัดเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าจากผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าแยกไว้ต่างหากจากเงินทุนหมุนเวียนอื่นของผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเงินรับล่วงหน้าเป็นไปตามเจตนารมณ์ที่กฎหมายกำหนดเพื่อคุ้มครองสิทธิในเงินของผู้ใช้บริการ จึงกำหนดวิธีการจัดเก็บเงินรับล่วงหน้าให้แบ่งตามประเภทของผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งเป็น 1. ผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีใช้สถาบันการเงิน 2. ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นธนาคารพาณิชย์ หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ นอกจากนี้ ต้องระบุข้อบัญญัติเงินฝากให้ชัดเจนว่าเป็นบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้เพื่อเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าของผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองเงินรับล่วงหน้าตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

(2.1.7) จัดทำรายงานเกี่ยวกับเงินรับล่วงหน้าจากการให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยตามเวลาที่กำหนด

สถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงิน<sup>98</sup>ภายใต้การกำกับจะกระทำได้เฉพาะ นิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด หรือนิติบุคคลอื่นตามที่ ธปท. ประกาศกำหนด และต้องขออนุญาตหรือขึ้นทะเบียนแล้วแต่กรณี

ดังนั้น การให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นการโอนเงินระหว่างบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้โอนและผู้รับโอน (Fund Transfer) หรือการโอนเงินระหว่างผู้โอนและผู้รับโอนที่ไม่มีบัญชีเงินฝากธนาคารทั้งสองฝ่ายหรือมีเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (Money Remittance) ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงินในประเทศหรือระหว่างประเทศ จะต้องได้รับอนุญาตก่อน จึงเห็นได้ว่าการให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ตามมาตรฐานสากลเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องผลทางกฎหมายที่สำคัญของการชำระเงิน รวมถึงประกาศต่าง ๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทย เช่น ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนช.2/2562 เรื่อง หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

โดยสรุปแล้ว เมื่อเกิดกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาดและผู้รับโอนไม่คืนเงิน ผู้โอนจะต้องใช้สิทธิเรียกร้องเงินคืนทางแพ่ง โดยใช้สิทธิทางศาล เพราะถูกโต้แย้งสิทธิโดยข้ออ้างอันเป็นหลักในการฟ้องเรื่องลามิควรได้ มีอายุความ 1 ปีนับแต่ผู้โอนทราบ ซึ่งเป็นภาระแก่ผู้โอนเป็นอย่างมาก แม้พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 จะรับรองโดยห้ามมิให้ปฏิเสธการรับฟังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นพยานหลักฐานในกระบวนการพิจารณาตามกฎหมายทั้งในคดีแพ่งได้ จึงใช้โดยนำสลิปโอนเงินเป็นหลักฐานในการฟ้องได้ แต่ผู้โอนก็ยังคงต้องนำสลิปพยานหลักฐานอื่นประกอบ

<sup>98</sup> มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 “บริการการชำระเงิน” หมายความว่า การให้บริการสื่อการชำระเงินหรือช่องทางทางการเงินใด ๆ ไม่ว่าจะมิรูปร่างหรือไม่มีรูปร่าง เพื่อชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการหรือใช้เพื่อการโอนเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ

ส่วนกระบวนการช่วยเหลือเยียวยาป้องกันฟ้อง โดยให้ธนาคารพาณิชย์เป็นตัวกลางในการดำเนินการ ดึงเงินคืนจากบัญชีผู้รับโอน กฎหมายไทยยังไม่มีกำหนดไว้ ซึ่งหน้าที่ในการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ เป็นของ ธนาคารแห่งประเทศไทย และกฎหมายที่เกี่ยวข้องคือพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และ พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 ก็มีได้บัญญัติในเรื่องนี้ไว้ แต่อย่างไรก็ตาม พระราชบัญญัติทั้งสองดังกล่าวได้ให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทยในการออกประกาศ ระเบียบที่มีผลบังคับธนาคารพาณิชย์ ปฏิบัติตามในเรื่องการคุ้มครองผู้ใช้บริการธนาคาร ตลอดจนหลักปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม

จะเห็นได้ว่า หากธนาคารแห่งประเทศไทยมีการกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์เข้ามาเป็นตัวกลางในการ ดำเนินการคืนเงิน จะเป็นประโยชน์และเป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งฝ่ายผู้โอนและผู้รับ โอนเป็นอย่างยิ่ง



ตารางเปรียบเทียบกฎหมายไทยกับต่างประเทศ ประเด็นปัญหาเมื่อเกิดกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาด

ประเด็น	ไทย	สิงคโปร์	ออสเตรเลีย
1.กฎหมายที่ใช้บังคับเมื่อผู้ใช้บริการธนาคารโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผิดพลาด	กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เรื่องลาภมิควรได้	The E-Payments User Protection Guidelines ออกโดย Monetary Authority of Singapore (MAS)	e-payment code ออกโดย Australian Prudential Regulation Authority (APRA)
2. กระบวนการก่อนนำคดีขึ้นสู่ศาล	ไม่มี	มี	มี
3. บทบาทธนาคารในการเป็นตัวกลางในการดำเนินการคืนเงิน	ไม่มี	- หน้าที่ธนาคารในการรับรายงานปัญหา - พิจารณาปัญหาเบื้องต้น - มีอำนาจดึงเงินคืนจากบัญชีผู้รับโอน	- หน้าที่ธนาคารในการรับรายงานปัญหา - พิจารณาปัญหาเบื้องต้น - มีอำนาจดึงเงินคืนจากบัญชีผู้รับโอน
4. กรอบเวลาในการดำเนินการ	ไม่มี	- ต้องดำเนินการแจ้งข้อผิดพลาดไปยังผู้รับเงิน ภายใน 2 วันทำการ นับแต่ได้รับข้อมูล- ต้องดำเนินการแจ้งผลการตอบรับหรือไม่ตอบรับแก่เจ้าของบัญชีผู้โอน ภายใน 5 วันทำการนับแต่ได้รับการตอบกลับ	- ต้องดำเนินการส่งคำขอไปยังธนาคารที่รับเงิน เพื่อให้ส่งเงินคืนทันทีที่เป็นไปได้แต่ไม่เกิน 5 วันทำการ - ธนาคารที่รับเงินจะต้องดำเนินการส่งเงินคืนไปยังธนาคารต้นทางคืนภายใน 5 วันทำการนับแต่ที่ได้รับความขอ
5. หลักเกณฑ์และขั้นตอนในการพิจารณาคืนเงิน	ไม่มี	ดุลพินิจธนาคาร	กำหนดเกณฑ์พิจารณา เช่น ผู้รับโอนมีเงินในบัญชีเพียงพอหรือไม่

## บทที่ 4

### วิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษา เฉพาะปัญหาการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาด

ในบทนี้ผู้เขียนจะวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นการศึกษาวิเคราะห์เฉพาะกรณีเมื่อเกิดการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาด โดยผู้เขียนได้นำหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ เพื่อชี้ให้เห็นถึงปัญหาและความสำคัญของกฎหมาย อันจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข รวมถึงการออกกฎหมายคุ้มครองผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความเป็นธรรมและทันสมัยมากยิ่งขึ้น โดยได้ศึกษาและเสนอผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

#### 4.1 วิเคราะห์ปัญหาการไม่มีกฎหมายบังคับธนาคารพาณิชย์โดยชัดเจน

เมื่อเกิดกรณีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งหรือโมบายแบงกิ้ง หรือที่รวมเรียกว่าธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการทำธุรกรรมโอนเงินให้บุคคลอื่นหรือบัญชีผู้ใช้อื่นโดยผิดพลาดไป ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงินให้ผู้รับเงินผิดคน การโอนเงินถูกคนแล้วแต่จำนวนเงินเกินไป เป็นต้น ทั้งนี้ไม่ได้รวมถึงการโอนเงินโดยถูกหลอกลวง ถูกฉ้อโกง พบว่าเมื่อเกิดปัญหาดังกล่าว ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ไม่ทราบว่าต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง และปัจจุบันไม่มีกฎหมายบังคับให้ธนาคารต้องดำเนินการเป็นตัวกลางในการเรียกเงินคืน อีกทั้งการที่ผู้ใช้บริการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวจะดำเนินการเรียกเงินคืนนั้นจะต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง ต้องติดต่อไปยังผู้ใดบ้าง โดยการเรียกเงินคืนจะเรียกคืนโดยอ้างฐานกฎหมายแพ่งและพาณิชย์อย่างไร และหากผู้รับโอนเงินไม่ยินยอมโอนเงินคืนให้จะมีความรับผิดชอบอย่างไรบ้าง และมีกฎหมายเกี่ยวข้องอย่างไร

กฎหมายที่เกี่ยวข้องตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

หากบุคคลส่งมอบเงินให้บุคคลอื่นผิดพลาดหรือผิดตัวหรือเกินจำนวนไป ผู้รับเงินย่อมไม่มีสิทธิรับเงินดังกล่าวไว้ เพราะเป็นการรับเงินโดยปราศจากมูลเหตุอันจะอ้างตามกฎหมาย ผู้รับมีหน้าที่ส่งมอบเงินคืน โดยมีหน้าที่ส่งมอบเงินคืนเต็มจำนวนนั้น เว้นแต่เมื่อบุคคลได้รับไว้โดยสุจริต จึงต้องคืนลาภมิควรได้เพียงส่วนที่ยังอยู่ในขณะเมื่อเรียกคืน ตามหลักกฎหมายลาภมิควรได้ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยระหว่างผู้ส่งมอบเงินและผู้ได้รับลาภมิควรได้ สามารถติดต่อแสดงเจตนาต่อกันโดยตรง เพราะหนี้เกิดขึ้นระหว่างบุคคลเพียงสองฝ่าย แต่ในปัจจุบันเมื่อเกิดกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาด ลาภมิควรได้ที่เกิดขึ้นจะมีผู้เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้นซึ่งก็คือตัวกลางในการส่งมอบเงิน คือธนาคารที่เป็นคู่สัญญาฝากเงินกับเจ้าของบัญชี อีกทั้งผู้โอนเงินกับผู้ได้รับลาภมิควรได้ก็อาจไม่รู้จักกัน ไม่เคยเจอกัน ทำให้เป็นการยากในการติดต่อขอเงินคืนการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความนิยมมากในปัจจุบันโดยเฉพาะในเมือง เพราะส่วนใหญ่ใช้การโอนเงินแทนเงินสด ซึ่งทุกธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีเปิดบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น รวมถึงสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่ให้บริการเป็นตัวกลางในการชำระค่าสินค้าบริการต่าง ๆ ก็เพิ่มมากขึ้น ซึ่งต่อไปนี้จะรวม

เรียกว่าธนาคารอิเล็กทรอนิกส์โดยการที่ผู้บริโภครหรือผู้ใช้บริการจะสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้นั้น จะต้องเปิดบัญชีเงินฝากหรือบัญชีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กั้ก่อน ต้องทำสัญญาสำเร็จรูปกับธนาคารฉบับหนึ่ง ดังนั้น หากเกิดกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาดจึงเกิดปัญหาว่าจะต้องติดต่อใคร มีใครบ้างเป็นคู่สัญญา และใครบ้างเป็นมีหน้าที่ส่งมอบเงินลามิควรได้คืน

เมื่อพิจารณาจากรูปแบบนิติกรรมที่ดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จะต้องเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคารเสียก่อน และจะต้องมีการทำคำขอใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อีกชั้นหนึ่ง ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงต้องทำสัญญาสำเร็จรูปกับธนาคาร และเมื่อต้องการใช้บริการต่าง ๆ บนธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ขอตรวจสอบยอดเงิน ฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการอื่น ๆ ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นเจ้าของบัญชีจะต้องแสดงเจตนาโดยการทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชัน ในส่วนการโอนเงินไปยังบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นการโอนธนาคารเดียวกันหรือต่างธนาคาร จะมีธนาคารเป็นตัวกลางในการดำเนินการ กล่าวคือ ทั้งผู้โอนและผู้รับโอนมีนิติสัมพันธ์กับธนาคารด้วยสัญญาฝากเงินซึ่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บัญญัติเรื่องฝากเงินในมาตรา 672 “ ถ้าฝากเงิน ท่านให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่า ผู้รับฝากไม่พึงต้องส่งคืนเป็นเงินทองตราอันเดียวกันกับที่ฝาก แต่จะต้องคืนเงินให้ครบจำนวน อนึ่งผู้รับฝากจะเอาเงินซึ่งฝากนั้นออกใช้ก็ได้ แต่หากจำต้องคืนเงินให้ครบจำนวนเท่านั้น แม้ว่าเงินซึ่งฝากนั้นจะได้สูญหายไปด้วยเหตุสุดวิสัยก็ตามผู้รับฝากก็จำต้องคืนเงินเป็นจำนวนดังว่านั้น ” ดังนั้น ในกรณีทั่วไป การที่ผู้ใช้บริการธนาคารเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคาร และได้ทำการฝากเงินในบัญชีกับธนาคาร เท่ากับผู้รับฝากต้องรับผิดชอบต่อเงินฝากที่สูญหายไปโดยไม่อาจอ้างเหตุสุดวิสัยใด ๆ ได้ กรรมสิทธิ์ในเงินฝากจึงตกเป็นของธนาคาร ธนาคารสามารถนำเงินฝากของผู้ฝากไปดำเนินการหากำไรทางอื่นได้และตอบแทนผู้ฝากเงินตามอัตราที่ธนาคารประกาศกำหนด

เมื่อมีธุรกรรมโอนเงินเกิดขึ้น เป็นการที่ผู้ฝากต้องการถอนเงินฝากมาใช้จ่าย จึงเป็นการใช้สิทธิเรียกร้องที่ตนมีตามสัญญาฝากทรัพย์ต่อธนาคาร และธนาคารมีหน้าที่ส่งมอบเงินคืนให้ผู้ฝากให้ครบถ้วนตามจำนวนที่ผู้ฝากมีสิทธิเรียกร้อง หากเป็นการเบิกถอนเงินสดโดยผู้ฝากทำรายการเองและรับเงินเอง นิติสัมพันธ์จะสิ้นสุดเท่านั้น แต่หากเป็นกรณีผู้ฝากทำคำสั่งจ่ายเงินให้แก่บุคคลที่สาม ( Payment Mandate ) ซึ่งกรณีนี้คู่สัญญาที่เกี่ยวข้องจะมีด้วยกัน 3-4 ฝ่าย คือ ผู้โอนเงิน ธนาคารของผู้โอนเงิน ธนาคารผู้รับโอนเงิน ( กรณีโอนต่างธนาคาร ) และผู้รับโอนเงินหรือผู้รับประโยชน์

ในกรณีปกติที่การโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการโอนเงินเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้โอน นิติสัมพันธ์แต่กรณีเป็นดังนี้

นิติสัมพันธ์ระหว่างผู้โอนเงินและธนาคารผู้โอน มีทั้งการใช้สิทธิเรียกร้อง และตัวการตัวแทน เมื่อธนาคารดำเนินการตามคำสั่งโอนเงินของผู้โอนแล้ว ธนาคารของผู้โอนย่อมมีสิทธิหักเงินในบัญชีของผู้โอนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ การโอนย่อมมีผลสมบูรณ์ตามกฎหมายทันทีเมื่อผู้รับโอนได้รับเครดิตเข้าบัญชีผู้รับครบถ้วนและผู้รับโอนสามารถเบิกถอนเงินนั้นได้ ทำให้เกิดสิทธิเรียกร้องแก่ผู้รับโอนในการไปเรียกร้องขอถอนเงินจาก

ธนาคารของผู้รับโอน ดังนั้นธนาคารจึงเป็นผู้ทำการแทนผู้โอนซึ่งมีคำสั่งให้โอนเงิน ต้องผูกพันที่จะต้องทำตามคำสั่งเคร่งครัด ธนาคารจึงอยู่ในฐานะตัวแทนของผู้โอนเงินและผู้โอนอยู่ในฐานะตัวการ<sup>99</sup>

นิติสัมพันธ์ระหว่างธนาคารผู้โอนและธนาคารผู้รับโอน เมื่อธนาคารผู้โอนเป็นตัวการ ส่วนธนาคารผู้รับเงินเพื่อให้แก่ผู้รับเงินเป็นตัวแทน ตามประมวลกฎหมายลักษณะตัวแทนในมาตรา 797 วรรคสอง และมาตรา 807

นิติสัมพันธ์ระหว่างธนาคารผู้รับโอนเงินกับผู้รับโอนเงินถือว่าธนาคารผู้รับโอนกระทำในฐานะเป็นตัวแทนของผู้รับโอน จึงอยู่ในบังคับของกฎหมายลักษณะตัวแทนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในมาตรา 797 ซึ่งบัญญัติว่า “อันว่าสัญญาตัวแทนนั้น คือสัญญาซึ่งให้บุคคลคนหนึ่ง เรียกว่าตัวแทน มีอำนาจทำการแทนบุคคลอีกคนหนึ่ง เรียกว่าตัวการ และตกลงจะทำการดังนั้น อันความเป็นตัวแทนนั้นจะเป็นโดยตั้งแต่งแสดงออกชัดหรือโดยปริยายก็ย่อมได้” เนื่องจากผู้รับโอนได้ระบุตัวแทนในการเรียกเก็บเงินไว้ชัดเจนว่าเป็นธนาคารที่ตนเปิดบัญชีไว้ เป็นธนาคารอะไร เลขที่บัญชีอะไร หรือกรณีผูกพร้อมเพย์ด้วยหมายเลขเบอร์โทรศัพท์หรือหมายเลขประจำตัวประชาชน<sup>100</sup>

สำหรับนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้โอนกับผู้รับโอนนั้น เมื่อมีการโอนเงินกันเกิดขึ้น มักจะมีมูลหนี้ประธานอีกมูลหนี้หนึ่ง เช่น สัญญากู้ยืมเงิน สัญญาซื้อขาย เป็นต้น ซึ่งคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีหนี้ที่ต้องชำระต่อกัน หากมีการโอนเกินหรือผิดพลาดขึ้น ผู้โอนยังสามารถใช้สิทธิเรียกร้องทางศาลโดยอ้างมูลหนี้หลักได้ แต่กรณีที่มีการโอนผิดพลาดด้วยเหตุที่อาจโทษผู้โอนได้ ไม่ว่าจะเป็นการสำคัญผิดในเลขบัญชีหรือหมายเลขพร้อมเพย์ หรือเป็นการกดจำนวนเงินผิดพลาดโดยไม่ได้ตั้งใจ หรือเป็นเพราะผู้โอนประมาทไม่ตรวจสอบความถูกต้องก่อนโอนเงินก็ตาม นิติสัมพันธ์ระหว่างผู้โอนกับผู้รับโอนในเรื่องนั้นไม่เกิดขึ้น กล่าวคือ ไม่มีมูลหนี้ประธานระหว่างผู้โอนและผู้รับโอน คงมีเพียงบทบัญญัติกฎหมายในเรื่องลามิควรได้เท่านั้นที่คุ้มครองสิทธิของผู้รับโอน เนื่องจากการที่ผู้รับโอนเงินไปโดยไม่มีมูลเหตุอันจะอ้างตามกฎหมาย ย่อมไม่มีสิทธิเก็บเงินนั้นไว้ และหากผู้รับโอนไม่คืนเงินก็อาจมีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาอีกด้วย

ตัวอย่างคำพิพากษากรณีมีการโอนเงินผิดพลาดซึ่งเกิดจากระบบของธนาคารหรือพนักงานของธนาคาร เช่น คำพิพากษาฎีกาที่ 5176/2541 ข้อเท็จจริงเป็นเรื่องที่ลูกค้าของผู้ถูกฟ้องเอาเงินมาเข้าบัญชีผู้ถูกฟ้องด้วยการโอนเงินเข้าบัญชีในบัญชีแรก ปรากฏว่าในขณะที่โอนมีเหตุขัดข้องลูกค้าจึงเอาเงินกลับไปและลูกค้าจึงไปทำการโอนเข้าบัญชีของผู้ถูกฟ้องในอีกบัญชีหนึ่งและอีกสาขาหนึ่ง ผลปรากฏว่าเงินเข้าบัญชีผู้ถูกฟ้องทั้งสองบัญชีธนาคารผู้โอนจึงมาฟ้องเรียกเงินคืน ศาลฎีกาวินิจฉัยว่าผู้ถูกฟ้องต้องคืนเงินส่วนเกินทั้งหมดเพราะถือไม่ได้ว่ารับเงินจากธนาคารไว้โดยสุจริต มาจากตอนที่ 11 หน้า 2628 (สำนักงานส่งเสริมตุลาการ)

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 9220/2547 ธนาคารโจทก์สาขาท่าแพโอนเงินเข้าบัญชีของจำเลยที่ 1 รวม 2 ครั้ง ต่อมาวันที่ 29 พฤศจิกายน 2536 หัวหน้าศูนย์บริการการค้าต่างประเทศของโจทก์ สาขาท่าแพ

<sup>99</sup> สังเกต ภู่อุณา, ‘ความรับผิดชอบของธนาคารเกี่ยวกับการโอนเงินโดยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์’ (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2540) 45 - 46.

<sup>100</sup> เพิ่งอ้าง 49 - 50.

ตรวจสอบการจ่ายเงินให้ลูกค้าทั้งสองครั้ง พบว่าเป็นการจ่ายตามคำสั่งของลูกค้าต่างประเทศเพียงครั้งเดียว จึงถือว่าโจทก์ทราบเหตุการณ์โอนเงินผิดพลาดเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2536 โจทก์ฟ้องคดีนี้เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2537 จึงยังไม่พ้นหนึ่งปีนับแต่วันที่โจทก์รู้ว่าตนมีสิทธิเรียกเงินคืน คดีโจทก์ยังไม่ขาดอายุความ (กองผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลฎีกา)

จะเห็นได้ว่า หากความผิดพลาดในการโอนเงินเกิดจากเหตุที่ฝั่งธนาคารเป็นผู้ทำรายการ ธนาคารจึงเป็นผู้เสียหาย แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อเกิดกรณีโอนเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งผู้ใช้บริการธนาคารเป็นผู้โอนเองโดยผิดพลาดหรือโดยสำคัญผิด ย่อมมีคู่สัญญาที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย เมื่อธนาคารซึ่งทำหน้าที่ตามระเบียบวิธีที่กำหนดได้ดำเนินการโอนเงินไปโดยชอบด้วยกฎหมายแล้ว ธนาคารได้ทำหน้าที่ตัวแทนตามคำสั่งโอนเงินของผู้โอนแล้ว และ นิติกรรมโอนเงินย่อมสมบูรณ์ตามกฎหมายมีผลผูกพันคู่สัญญา เกิดปัญหาว่าในการที่ผู้โอนจะเรียกคืนเงินได้อย่างไรบ้าง และเรียกร้องเอากับใคร

กรณีเห็นว่า เมื่อธุรกรรมโอนเงินสำเร็จแล้ว โดยไม่ได้เกิดการขัดข้องจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร เพียงแต่ว่าผู้โอนทำธุรกรรมโดยสำคัญผิดหรือประมาทเลินเล่อทำให้ผู้รับโอนได้เงินไปโดยปราศจากมูลจะอ้างตามกฎหมายซึ่งกฎหมายถือว่าเป็นการได้ไปซึ่งลามิควรได้ ต้องส่งคืนแก่เจ้าของ ผู้เขียนมีความเห็นว่า ผู้รับเงินเข้าบัญชีธนาคารของตนโดยผู้อื่นโอนเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาดนั้น เป็นผู้ได้ไปซึ่งสิทธิเรียกร้องอันมีกับธนาคารที่เป็นเจ้าของบัญชี มีสิทธินำเงินจำนวนดังกล่าว เบิก ถอน โอน ได้อย่างอิสระโดยปราศจากมูลอันจะอ้างตามกฎหมาย และเป็นทางให้บุคคลอีกคนหนึ่งเสียเปรียบ จึงเป็นผู้ได้ประโยชน์จากลามิควรได้แต่ผู้เดียว โดยธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนไม่มีสิทธิหน้าที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้รับโอนจึงมีหน้าที่ต้องคืนทรัพย์สินให้แก่ผู้โอนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 406 ซึ่งกำหนดว่า

*“บุคคลใดได้มาซึ่งทรัพย์สินใดเพราะการที่บุคคลอีกคนหนึ่งกระทำเพื่อชำระหนี้ก็ดี หรือได้มาด้วยประการอื่นก็ดี โดยปราศจากมูลอันจะอ้างกฎหมายได้ และเป็นทางให้บุคคลอีกคนหนึ่งนั้นเสียเปรียบไซ้ ท่านว่าบุคคลนั้นจำต้องคืนทรัพย์สินให้แก่เขา อนึ่ง การรับสภาพหนี้สินว่ามีอยู่หรือหาไม่นั้น ท่านก็ให้ถือว่าเป็นการกระทำเพื่อชำระหนี้ด้วย*

*บทบัญญัติอันนี้ท่านให้ใช้บังคับตลอดถึงกรณีที่ได้ทรัพย์สินมา เพราะเหตุอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมิได้มีได้เป็นขึ้น หรือเป็นเหตุที่ได้สิ้นสุดไปเสียก่อนแล้วนั้นด้วย”*

ทั้งนี้ การที่ผู้โอนเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์โอนเงินไปโดยผิดพลาดนั้น ไม่ถึงกับเป็นการชำระหนี้ โดยรู้ถือว่าตนไม่ได้ผูกพันบุคคลใด และไม่ถึงกับเป็นการกระทำการเพื่อชำระหนี้เป็นการอันฝ่าฝืนข้อห้ามตามกฎหมายหรือศีลธรรมอันดี ตามมาตรา 407 และมาตรา 411 อันจะทำให้ผู้โอนหมดสิทธิเรียกคืนลามิควรได้ เนื่องจากกรรมวิธีการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำได้ง่ายและรวดเร็ว ผู้ใช้บริการแม้จะคุ้นชิน ก็สามารถผิดพลาดได้ อีกทั้งผู้รับโอนเงินไปก็ไม่มีสิทธิได้รับเงินนั้นไว้ กฎหมายจึงควรคุ้มครองผู้โอน ผู้โอนจึงมีสิทธิเรียกเงินคืนโดยอาศัยข้อกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ฐานลามิควรได้

เมื่อเงินโอนเข้าบัญชีธนาคารของผู้รับโอนโดยผู้โอนทำธุรกรรมโดยผิดพลาด ความรับผิดชอบลามิควรได้ย่อมเกิดขึ้น แต่ผู้รับโอนจะทราบถึงเงินจำนวนนั้นหรือไม่และเมื่อใด ก็เป็นเรื่องยากที่จะพิสูจน์ เกิด

ปัญหาว่าความรับผิดชอบลาภมิควรได้ของผู้ได้รับลาภมิควรได้นั้นผิดนัดเมื่อใด หลักกฎหมายเรื่องลาภมิควรได้ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ไม่ได้บัญญัติไว้โดยเฉพาะ จึงต้องพิจารณาตามหลักกฎหมายว่าด้วย เรื่องหนี้ ซึ่งเป็นหลักทั่วไป

ตามความในมาตรา 203 “ถ้าเวลาอันจะพึงชำระหนี้ นั้นไม่ได้กำหนดลงไว้ เจ้าหนี้มีสิทธิเรียกให้ชำระ หนี้ได้โดยพลัน และฝ่ายลูกหนี้ก็ย่อมจะชำระหนี้ของตนได้โดยพลันดุจกัน” แม้หนี้จะได้ถึงกำหนดพอที่จะ เจ้าหนี้จะเรียกให้ชำระหนี้ได้แล้ว ปรากฏแต่ที่เจ้าหนี้ยังไม่ได้อำนาจให้ลูกหนี้นำเงินมาใช้ ก็ต้องสันนิษฐานเอาว่า เจ้าหนี้ไม่เสียหาย จะถือว่าลูกหนี้ผิดนัดเป็นผลให้ลูกหนี้ต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมหรือต้องรับผิดชอบอย่างหนึ่ง อย่างใดยังไม่ได้ เพราะเจ้าหนี้ยังไม่ได้อำนาจให้ชำระหนี้ เพียงแต่ถึงเวลาที่หนี้ถึงกำหนดขอบที่เจ้าหนี้จะเรียก ให้ชำระหนี้ได้ จึงไม่ทำให้ลูกหนี้ผิดนัดเสมอไป ปรากฏแต่ที่เจ้าหนี้ยังไม่ได้อำนาจ ต้องถือว่าการชักช้าไม่ทำความ เสียหายแก่เจ้าหนี้ เป็นการที่เจ้าหนี้อยอมให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้โดยปริยาย (มาตรา 11) เพราะหากเจ้าหนี้เสียหาย ก็ คงจะได้เตือนให้ชำระหนี้มาแล้ว รูปเรื่องเป็นดังนี้ จึงกล่าวกันว่า ลำพังแต่การถึงกำหนดแห่งเวลาไม่ทำให้ ลูกหนี้ผิดนัด (dies non interpellat pro homine)<sup>101</sup> เหตุผลอีกประการ คือ กฎหมายได้กำหนดการเตือน ของเจ้าหนี้เอาไว้ ด้วยเหตุว่าข้อเท็จจริงบางกรณีไม่ได้กำหนดเวลาชำระหนี้ไว้ชัดเจนแน่นอนตามเวลาปฏิทิน กรณีจึงไม่อาจชัดเจนว่าลูกหนี้ถึงกำหนดที่จะชำระหนี้แล้ว หรือกรณีที่ไม่มีกำหนดเวลาชำระหนี้ไว้ตาม ข้อเท็จจริงของหนี้เหล่านี้ ลูกหนี้อาจไม่รู้ว่าหนี้ของตนถึงกำหนดชำระหนี้แล้ว ดังนั้นกฎหมายจึงกำหนดวิธีการ ให้เจ้าหนี้ต้องเตือนให้ลูกหนี้ชำระหนี้เสียก่อน ประกอบกับการโอนเงินโดยผิดพลาดหรือโดยสำคัญผิดที่ ก่อให้เกิดมูลหนี้ตามหลักกฎหมายฐานลาภมิควรได้ อาจเกิดขึ้นได้หลายกรณีจึงต้องให้ความเป็นธรรมระหว่าง คู่กรณีผู้บริสุทธิ์ทั้งสองฝ่าย อีกทั้ง การเตือนเป็นการบอกกล่าวให้ผู้รับเงินหรือรับชำระหนี้โดยสำคัญผิด อาจจะมีเงินอยู่แล้วตามจำนวนที่ต้องคืน แต่ไม่มีเงินสดหมุนเวียน จึงควรบอกกล่าวกำหนดเวลาตามสมควรในการให้ เตรียมเงินมาคืนก่อน และเหตุผลประการสุดท้ายในการวินิจฉัยโดยนำหลักสุจริตทั่วไปมาประกอบการพิจารณา เพื่อใช้ในการเสริมหลักกฎหมายให้มีเนื้อหาที่สมบูรณ์ขึ้น เช่น หน้าที่ให้ข้อมูล อธิบายเตือน หรือให้ความ ร่วมมือตามควรแก่คู่กรณี ดังนั้นกรณีการโอนเงินโดยผิดพลาดโดยสำคัญผิดที่ก่อให้เกิดมูลหนี้ลาภมิควรได้ตาม มาตรา 406 ที่ต้องชำระหนี้โดยการคืนเงินนั้น แม้เจ้าหนี้มีสิทธิเรียกให้ชำระหนี้ได้โดยพลัน แต่เจ้าหนี้ก็มีหน้าที่ ตามหลักสุจริตในการให้คำเตือน เมื่อได้ให้คำเตือนแล้วลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ ลูกหนี้จึงตกเป็นผู้ผิดนัด ซึ่งการเรียก คืนก็นับว่าเป็นคำเตือน แต่ลูกหนี้ไม่ตกเป็นผู้ผิดนัดตั้งแต่เจ้าหนี้เรียกคืน ควรจะผิดนัดนับแต่เวลาที่พ้นกำหนด ระยะเวลาตามสมควรในการเรียกคืน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น กรณีคืนเงินฐานลาภมิควรได้ตามมาตรา 406 ที่ต้องชำระหนี้โดยการคืน เงิน จึงต้องนำมาตรา 203 และมาตรา 204 ที่เป็นบทบัญญัติทั่วไปในเรื่องหนี้มาใช้บังคับ โดยมาตรา 406 ได้ กำหนดให้ผู้ที่ได้ทรัพย์มาจากการชำระหนี้มีหน้าที่ต้องคืนให้แก่ผู้ที่ได้ชำระหนี้โดยปราศจากมูลอันจะอ้างตาม กฎหมาย และเมื่อได้มีการเรียกคืนทรัพย์ ผู้ที่ได้ทรัพย์มาจึงต้องคืนทรัพย์ดังกล่าว หนี้ในการคืนเงินจึงถึง

<sup>101</sup> เสนีย์ ปราโมช, *ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วย นิติกรรม และหนี้ เล่ม 2 (ภาคจบบริบูรณ์)* (พิมพ์ครั้งที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม, สำนักพิมพ์นิติบรรณการ 2505) 693.

กำหนดชำระหนี้เมื่อได้มีการเรียกคืน และผู้รับโอนในฐานะลูกหนี้จะตกเป็นผู้ผิดนัดก็ต่อเมื่อลูกหนี้ไม่ชำระหนี้คืนภายในกำหนดเวลาตามสมควรที่เจ้าหนี้เรียกให้ชำระ

ดังนั้น การพิจารณาว่าผู้รับเงินโอนที่ผิดพลาด ตกอยู่ในฐานะเป็นผู้ได้ลาภมิควรได้ และมีหน้าที่คืนเงินก็ต่อเมื่อได้รับแจ้งจากผู้โอนเงินหรือจากธนาคาร และจะตกเป็นผู้ผิดนัดก็ต่อเมื่อได้รับแจ้งแล้วไม่คืนเงินตามกำหนดเวลา ปัญหาต่อมาจะต้องคืนเงินเป็นจำนวนเท่าไรนั้น ขึ้นอยู่กับความสุจริตของผู้ได้ลาภมิควรได้ และเมื่อการคืนลาภมิควรได้กรณีโอนเงินโดยผิดพลาด เป็นการคืนเงิน จึงต้องคืนเงินดังกล่าวพร้อมอัตรดอกเบี้ยตามกฎหมายกำหนดนับแต่ได้รับบอกกล่าวให้คืนเงิน

กฎหมายที่เกี่ยวข้องตามประมวลกฎหมายอาญา

เมื่อพิจารณาตามกฎหมายอาญา หากเกิดกรณีมีการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาด กล่าวคือ โอนเงินผิดบัญชี หรือโอนเงินเกินจำนวนที่ประสงค์ ผู้รับโอนเงินดังกล่าวยอมรับเงินไปโดยที่ผู้อื่นส่งมอบให้โดยสำคัญผิด ซึ่งตามประมวลกฎหมายอาญา ภาคความผิด ลักษณะ 12 ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ หมวด 5 ความผิดฐานยักยอก มาตรา 352 วรรคสอง

“ถ้าทรัพย์นั้นได้ตกมาอยู่ในความครอบครองของผู้กระทำความผิดเพราะผู้อื่นส่งมอบให้โดยสำคัญผิดไปด้วยประการใด หรือเป็นทรัพย์สินหายซึ่งผู้กระทำความผิดเก็บได้ ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษแต่เพียงกึ่งหนึ่ง”

การกระทำอันเป็นการ “ยักยอก” เป็นความผิดที่คุ้มครองกรรมสิทธิ์ ได้แก่ การที่ผู้ครอบครองทรัพย์ของผู้อื่นอยู่ เกิดเจตนาทุจริตเบียดบังเอาทรัพย์นั้นไปเป็นของตนหรือบุคคลที่สาม ไม่ว่าทรัพย์ของผู้อื่นนั้นจะตกมาอยู่ในความครอบครองโดยการมอบหมายของตัวเจ้าทรัพย์เอง หรือผู้แทนของเจ้าทรัพย์หรือได้มาโดยผลของกฎหมายหรือโดยสัญญาก็ตาม<sup>102</sup> รวมถึงได้มาโดยเจ้าของทรัพย์ส่งมอบให้โดยสำคัญผิดด้วย

การยักยอกทรัพย์ที่ส่งมอบให้โดยสำคัญผิด เป็นกรณีที่ผู้ส่งมอบทรัพย์เข้าใจสาระสำคัญผิดไป ซึ่งอาจมีได้ 2 กรณี คือ 1. การสำคัญผิดในตัวบุคคล 2. การสำคัญผิดในตัวทรัพย์ ในคุณสมบัติหรือจำนวนของทรัพย์<sup>103</sup> ซึ่งกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาดหรือโดยสำคัญผิด อาจเกิดขึ้นได้ทั้งสองกรณี มีตัวอย่างคำพิพากษาดังต่อไปนี้

ฎีกาที่ 4442/2540<sup>104</sup> พนักงานธนาคารโอนเงินผิดพลาดไปเข้าบัญชีจำเลย จำเลยถอนเงินไปใช้เป็นความผิดฐานยักยอกทรัพย์ที่มีผู้ส่งมอบโดยสำคัญผิดตามมาตรา 352 วรรคสอง

<sup>102</sup>ทวีเกียรติ มีนะกนิษฐ, คำอธิบายกฎหมายอาญา ภาคความผิดและโทษ (พิมพ์ครั้งที่ 14, สำนักพิมพ์วิญญูชน 2560) 372.

<sup>103</sup>สุรศักดิ์ ลิขสิทธิ์วัฒนกุล, คำอธิบายความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ตามประมวลกฎหมายอาญา (พิมพ์ครั้งที่ 5, สำนักพิมพ์วิญญูชน 2555) 43.

<sup>104</sup> สมศักดิ์ เอี่ยมพลับใหญ่ (เชิงอรรถ 3) 336.

ฎีกาที่ 703/2539<sup>105</sup> ฎ. 236 เจ้าหน้าที่ธนาคารจ่ายเงินตามเช็คให้ผู้มาเบิกงานเกินจำนวนตามเช็ค เนื่องจากตรวจนับไม่รอบคอบ ผู้เบิกเงินเบียดบังเป็นของตนเอง เป็นความผิดฐานยกยอกทรัพย์ตามมาตรา 352 วรรคสอง

ฎีกาที่ 2135/39<sup>106</sup> ฎ. 5 หน้า 91 เจ้าหน้าที่ของธนาคารผู้เสียหายได้นำเงินฝากจำนวน 60,000 บาท ของลูกค้ารายอื่นเข้าบัญชีจำเลยโดยผิดพลาด ปรากฏว่าจำเลยประกอบกิจการตัดเย็บเสื้อผ้าซึ่งเป็นกิจการเล็ก ๆ มีเงินทุนหมุนเวียนเข้าออกบัญชีเล็กน้อย สามารถตรวจสอบและรู้ถึงการนำเงินเข้าออกบัญชีได้โดยง่าย จึงฟังได้ว่าจำเลยรู้ว่ามีการนำเงินของผู้อื่นเข้าบัญชีของจำเลยโดยผิดพลาด การที่จำเลยสั่งจ่ายเช็คสั่งจ่ายเงินดังกล่าวออกไปจากบัญชีของจำเลย เป็นการเบียดบังเอาเงินนั้นไปโดยทุจริต จึงเป็นความผิดฐานยกยอกตามมาตรา 352 วรรคสอง

จากตัวอย่างคำพิพากษาฎีกาข้างต้นซึ่งเป็นข้อเท็จจริงในเรื่องเจ้าหน้าที่ธนาคารดำเนินการโอนเงินผิดพลาดเข้าบัญชีลูกค้าผิดบัญชี นำมาเปรียบเทียบกับกรณีมีการโอนเงินผิดพลาดซึ่งเกิดจากเจ้าของบัญชีดำเนินการโอนเอง กรณีเจ้าของบัญชียอมเป็นผู้เสียหายได้เช่นกัน เพราะเป็นผู้ที่สูญเสียทรัพย์เอง เป็นผู้เสียหายโดยตรง เมื่อผู้เสียหายโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยสำคัญผิดหรือโดยผิดพลาดไป ไม่ว่าจะเป็นการโอนผิดบัญชีหรือผิดจำนวน ผู้รับซึ่งเป็นเจ้าของบัญชีที่รับโอนย่อมไม่มีสิทธิในการเบิกถอนเงินจากธนาคารทั้งสิ้น ซึ่งหากผู้รับทราบถึงเงินที่มีผู้อื่นโอนมาผิดและตนไม่มีสิทธิรับเงินดังกล่าว แล้วมีการเบิกถอนหรือโอนเงินจำนวนดังกล่าวออกไป ย่อมเป็นการครอบครองเงินซึ่งเป็นทรัพย์ของผู้อื่น และเบียดบังไปโดยทุจริต มีความผิดฐานยกยอกทรัพย์ที่ผู้อื่นส่งมอบให้โดยสำคัญผิดเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนมีความเห็นว่า การที่ผู้รับโอนเงินจากผู้โอนเงินโดยผิดพลาดจะดำเนินการคืนเงินนั้น ผู้รับโอนซึ่งเป็นผู้บริโภคไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ อันทำให้เป็นการยากต่อการตรวจเช็คที่มาของเงิน ทำให้เกิดข้อกังวลว่าหากโอนเงินคืนไปยังผู้โอนโดยตรงจะเป็นการคืนเงินแก่ผู้รับถูกคนหรือไม่ เนื่องจากปัจจุบันมีการหลอกลวงโดยมิฉฉาซึพหลากหลายรูปแบบ การคืนเงินจึงไม่ควรให้เจ้าของบัญชีดำเนินการด้วยตนเอง กฎหมายจึงควรให้อำนาจธนาคารพาณิชย์ในการเป็นตัวกลางในการคืนเงิน โดยให้ผู้รับเงินโอนเป็นผู้ให้ความยินยอมในการคืนเงินคืนให้แก่เจ้าของบัญชีที่ถูกต้อง

และการที่ธนาคารจะให้ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าแก่บุคคลภายนอก อาจขัดต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA) ซึ่ง ข้อมูลส่วนบุคคล<sup>107</sup> (Personal Data) ได้แก่ ชื่อ - นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ วันเกิด อีเมล การศึกษา

<sup>105</sup> เพิ่งอ้าง 336.

<sup>106</sup> สุจิตรา ใจเอื้อ, ‘การคืนลามกมิควรได้’ (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556) 376 – 377.

<sup>107</sup> มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 นิยาม “ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรม โดยเฉพาะ



เพศ อาชีพ รูปถ่าย ข้อมูลทางการเงิน นอกจากนี้ยังรวมถึง ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อน (Sensitive Personal Data) ด้วย เช่น ข้อมูลทางการแพทย์หรือสุขภาพ, ข้อมูลทางพันธุกรรมและไบโอเมทริกซ์, เชื้อชาติ, ความคิดเห็นทางการเมือง, ความเชื่อทางศาสนาหรือปรัชญา, พฤติกรรมทางเพศ, ประวัติอาชญากรรม, ข้อมูลสภาพแรงงาน เป็นต้น

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ได้บัญญัติคุ้มครองโดยในการจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจะกระทำการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้ หากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้ให้ความยินยอมไว้ก่อนหรือในขณะนั้น เว้นแต่บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้กระทำได้นอกจากนี้ยังห้ามมิให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่เป็นข้อมูลไม่ต้องขอความยินยอมตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ใช้เพื่อวัตถุประสงค์จัดทำเอกสารประวัติศาสตร์ หรือจดหมายเหตุเพื่อประโยชน์สาธารณะ การศึกษาวิจัยหรือการจัดทำสถิติ เพื่อวัตถุประสงค์ในการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพของบุคคล หรือเป็นข้อมูลจำเป็นเพื่อปฏิบัติตามกฎหมาย หรือสัญญา จำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือของบุคคลอื่น จำเป็นเพื่อประโยชน์สาธารณะ และการปฏิบัติหน้าที่ในการใช้อำนาจรัฐ ดังนั้นเมื่อเกิดการโอนเงินผิดพลาดแล้วผู้โอนต้องการข้อมูลส่วนตัวของผู้รับโอน เช่น ชื่อนามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อขอเงินคืน หากธนาคารให้ข้อมูลดังกล่าวแก่ผู้ขอซึ่งเป็นบุคคลภายนอก ย่อมอาจขัดต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินต่าง ๆ ได้มีการกำหนดแนวทางในการดำเนินการเมื่อมีการโอนเงินผิดพลาด โดยประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง “ทำอะไรเมื่อเกิดปัญหาโอนเงินผิดบัญชี/ผิดจำนวนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์”<sup>108</sup> และ “โอนเงินผิดบัญชี เกิดเรื่องนี้อย่างไร ?”<sup>109</sup> โดยมีการแนะนำให้ผู้โอนแจ้งปัญหาและนำส่งหลักฐานให้ธนาคาร หากธนาคารพาณิชย์รับแจ้งปัญหา ก็ให้แจ้งระยะเวลาดำเนินการแก่ผู้โอน ซึ่งแนวทางดังกล่าวไม่มีผลใช้บังคับในลักษณะบังคับให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติตาม จึงไม่มีสถานะเป็นกฎหมาย อีกทั้งไม่ได้มีข้อบังคับให้ธนาคารพาณิชย์เป็นตัวกลางในการรับเรื่องรายงานปัญหาเมื่อเกิดกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาด ไม่มีข้อบังคับมาตรฐานให้ธนาคารปฏิบัติ เช่น กำหนดกรอบเวลาในการดำเนินการ กำหนดหน้าที่ให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งสิทธิแก่ผู้บริโภคว่าต้องทำอะไรบ้าง การกำหนดเอกสารที่ต้องใช้ในการรายงานปัญหา ซึ่งหากมีการกำหนดหลักเกณฑ์นโยบายให้มีมาตรฐานและเป็นไปในแนวทางเดียวกันจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคอย่างยิ่ง และนอกจากนี้ ประกาศของ

<sup>108</sup> ธนาคารแห่งประเทศไทย, ‘ทำอะไรเมื่อเกิดปัญหาโอนเงินผิดบัญชี/ผิดจำนวนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์’ <<https://www.bot.or.th/th/satang-story/digital-fin-lit/quickwin-2.html>> สืบค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2566.

<sup>109</sup> ธนาคารแห่งประเทศไทย, ‘โอนเงินผิดบัญชี เกิดเรื่องนี้อย่างไร?’ <<https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/bot-magazine/Phrasiam-65-2/Financial-Wisdom-65-2-2.html>> สืบค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2566.

ธนาคารแห่งประเทศไทยไม่ได้มีการกล่าวถึงธุรกิจสถาบันการเงินอื่นที่ให้บริการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แบบเดียวกับธนาคารพาณิชย์ นอกจากนี้ธนาคารพาณิชย์ยังไม่มีอำนาจในการตั้งเงินกลับคืนเข้าบัญชีผู้โอน เว้นแต่ได้รับการยินยอมจากผู้รับโอนผิดเท่านั้นจึงจะดำเนินการตั้งเงินกลับคืนได้

#### 4.2 วิเคราะห์ปัญหาธนาคารพาณิชย์ในการเป็นตัวกลางในการเรียกเงินคืน

ในอดีต การจะทำธุรกรรมโอนเงิน ผู้โอนเงินจะต้องดำเนินการผ่านเคาเตอร์ธนาคาร โดยมีพนักงานธนาคารดำเนินการให้ เมื่อเกิดข้อผิดพลาด ธนาคารจึงเป็นผู้มีสิทธิฟ้องลามิควรได้ ซึ่งธนาคารมีความพร้อมในการดำเนินการทั้งด้านเงินและบุคลากร ในการฟ้องเป็นคดีต่อศาล เมื่อเทียบกับปัจจุบัน การโอนเงินส่วนใหญ่เจ้าของบัญชีเป็นผู้ทำธุรกรรมเองผ่านทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าของบัญชีจึงเป็นผู้ต้องดำเนินการเป็นโจทก์ใช้สิทธิทางศาลฟ้องคดีด้วยตนเอง ซึ่งต้องใช้เวลาอันนานทำให้เสียเวลาแก่ทั้งผู้โอนและผู้รับโอน อีกทั้งยังเสียค่าใช้จ่ายมาก ซึ่งอาจไม่คุ้มกับจำนวนเงินที่โอนผิดพลาด ซึ่งหากมีกระบวนการแก้ไขเยียวยาที่รวดเร็วก่อนนำคดีขึ้นสู่ศาล จะช่วยให้ความยุติธรรมแก่ผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น และช่วยลดปริมาณคดีที่จะขึ้นสู่ศาล โดยปัจจุบันยังไม่มิกฎหมายให้อำนาจ(กำหนดหน้าที่ให้)ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่น ๆ ทำหน้าที่รับเรื่องรายงานปัญหาการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาด และเป็นตัวกลางในการติดตามเอาเงินคืน

เมื่อพิจารณามาตรการทางกฎหมายของต่างประเทศ พบว่าหน่วยงานของรัฐในต่างประเทศที่ทำหน้าที่เป็นธนาคารกลางได้กำหนดแนวปฏิบัติในกรณีที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ( Internet Banking ) หรือโมบายแบงก์กิ้ง ( Mobile Banking ) ที่ชำระเงินหรือโอนเงินผิดพลาด โดยกำหนดหน้าที่ให้ธนาคารหรือสถาบันการเงินทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการดำเนินการกู้เงินคืน โดยการกำหนดหลักเกณฑ์ในการขอรับเงินคืน กำหนดหน้าที่ให้ธนาคารพิจารณาว่ารายการธุรกรรมดังกล่าวเกิดขึ้นโดยผิดพลาดจริงหรือไม่ และหากกรณีธนาคารผู้รับโอนไม่ใช่ธนาคารเดียวกับธนาคารของผู้โอนก็ต้องดำเนินการส่งเรื่องไปให้ธนาคารอีกแห่งดำเนินการกู้เงินคืน นอกจากนี้ยังกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินการต่าง ๆ แล้วแต่กรณี

สาธารณรัฐสิงคโปร์ ได้มีการออกแนวปฏิบัติ “E-PAYMENTS USER PROTECTION GUIDELINES” โดย Monetary Authority of Singapore (MAS) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐบาลที่รับผิดชอบต่อการกำหนดนโยบายและกฎระเบียบทางการเงิน ซึ่งแนวปฏิบัติดังกล่าวมีผลบังคับให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติตาม หากฝ่าฝืนจะมีบทลงโทษตามกฎหมาย โดยแนวทางปฏิบัติดังกล่าวกำหนดในข้อ 6 ให้ผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ใช้บริการธนาคารรับรายงานปัญหา เมื่อเกิดการทำธุรกรรมที่ผิดพลาดแก่ธนาคารที่ตนใช้บริการ และกำหนดกรอบเวลาให้ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการแจ้งข้อผิดพลาดไปยังผู้รับเงินภายใน 2 วันทำการนับแต่ธนาคารได้รับแจ้งปัญหาดังกล่าว และแจ้งให้ผู้รับโอนเงินตอบกลับเกี่ยวกับข้อพิพาทภายใน 7 วัน หากเป็นกรณีโอนเงินหรือชำระเงินผิดพลาดต่างธนาคาร แนวปฏิบัติดังกล่าวก็กำหนดให้ธนาคารผู้โอนแจ้งรายงานปัญหาไปยังธนาคารของผู้รับโอน และให้ธนาคารของผู้รับโอนดำเนินการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เพียงพอแก่ผู้รับโอนเพื่อให้ผู้รับโอนพิจารณาว่ายินยอมคืนเงินเงินที่ได้รับไว้หรือไม่ การแจ้งข้อมูลดังกล่าวให้ธนาคารของผู้รับโอนดำเนินการภายใน 2 วันทำ

การนับแต่ได้รับแจ้ง และเมื่อผู้รับโอนตอบกลับ ธนาคารผู้รับโอนมีหน้าที่แจ้งผลตอบกลับแก่ผู้โอนภายใน 5 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับการตอบกลับจากผู้รับโอน

ส่วน เครือรัฐออสเตรเลีย มี ePayments Code ซึ่งออกโดย Australian Securities & Investments Commission อันเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองและกำกับดูแลในด้านการเงินและการลงทุนในออสเตรเลีย ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่มีผลกับสถาบันการเงินที่ลงทะเบียนเป็นสมาชิก (ADI) ใน e-payment code ไว้ ซึ่งธนาคารและสถาบันทางการเงินส่วนใหญ่ในออสเตรเลียลงทะเบียนเป็นสมาชิกไว้ แนวปฏิบัติดังกล่าวกำหนดหน้าที่ธนาคารและสถาบันการเงินให้เป็นตัวกลางในการดำเนินการกู้เงินคืนกรณีมีการชำระหนี้ทางอินเทอร์เน็ตผิดพลาดไปยังผู้รับโอนที่ไม่ได้ประสงค์จะโอนไป และความผิดพลาดเกิดขึ้นจากผู้โอนเอง โดยกำหนดหน้าที่ต่อไปนี้

(1) กำหนดให้ธนาคารแจ้งช่องทางการรายงานปัญหาแก่ผู้ให้บริการ รวมถึงขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้ในการพิจารณา ทั้งนี้ต้องไม่มีการเก็บค่าบริการในการรายงานปัญหา

(2) กำหนดหน้าที่ธนาคารผู้โอนจะต้องดำเนินการตรวจสอบเบื้องต้นว่ารายการธุรกรรมดังกล่าวเป็นการชำระเงินที่ผิดพลาดจริงหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเป็นรายการที่ผิดพลาดจริงธนาคารต้องทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการส่งเรื่องต่อไปยังธนาคารของผู้รับเงินภายใน 5 วันทำการ และธนาคารผู้รับเงินต้องดำเนินการโอนเงินคืนไปยังธนาคารของผู้โอนภายใน 5 วันนับแต่วันที่ได้รับคำขอ ทั้งนี้หากพิจารณาแล้วยังไม่น่าเชื่อว่าเป็นรายการโอนที่ผิดพลาด ธนาคารไม่มีหน้าที่ดำเนินการใด ๆ ยกเว้นแจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้โอน

(3) กำหนดหน้าที่ให้ธนาคารแจ้งสิทธิที่ผู้โอนมีตามกฎหมายในการเรียกเงินคืนโดยวิธีอื่นได้ หากผู้โอนไม่พอใจกับผลการพิจารณาของธนาคาร และแจ้งแก่ผู้รับโอนว่าหากรับเงินไปโดยไม่มีมูลจะอ้างตามกฎหมายอาจถูกดำเนินคดีทางแพ่งและ/หรืออาญาได้

(4) กำหนดห้ามธนาคารผลักระการดำเนินการรายงานปัญหาและติดต่อขอเงินคืนให้ผู้ให้บริการไปเรียกร้องแก่บุคคลที่สาม

(5) ธนาคารต้นทางต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบเกี่ยวกับผลของการโอนเงินผิดพลาดเป็นหนังสือภายใน 30 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ผู้ให้บริการแจ้งถึงการโอนที่ผิดพลาดโดยต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคในการร้องเรียนธนาคารหากเห็นว่าธนาคารไม่ปฏิบัติตามกระบวนการและเวลาที่ระบุใน e-payment code นี้

โดยสรุปแล้วกฎหมายทั้งสองประเทศ มีการกำหนดให้ธนาคารเป็นตัวกลางในการดำเนินการคืนเงินเมื่อผู้ให้บริการโอนเงินผิดพลาด โดยเป็นหน้าที่ธนาคารในการรับแจ้งเหตุดังกล่าวแล้วตรวจสอบรายการธุรกรรม ส่วนในเรื่องกรอบเวลาให้ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการตามข้อบังคับ โดย Monetary Authority of Singapore (MAS) ของสาธารณรัฐสิงคโปร์ ได้กำหนดกรอบเวลาให้ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการแจ้งข้อผิดพลาดไปยังผู้รับเงินภายใน 2 วัน ทำการนับแต่ธนาคารได้รับแจ้งปัญหาดังกล่าว และแจ้งให้ผู้รับโอนเงินตอบกลับเกี่ยวกับข้อพิพาทภายใน 7 วัน ส่วน e-Payments Code เครือรัฐออสเตรเลีย โดยเบื้องต้นมีการกำหนดให้ธนาคารแจ้งผลการพิจารณาต่าง ๆ ภายใน 5 วันทำการ ส่วนการกำหนดระยะเวลาดำเนินการของ

ธนาคารกฎหมายกำหนดแตกต่างออกไปแล้วแต่กรณีว่าผู้ใช้บริการธนาคารแจ้งปัญหาการโอนเงินผิดพลาดได้รวดเร็วแค่ไหน ซึ่งจะวิเคราะห์ในข้อ 4.1.3

สำหรับประเทศไทย พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ.2560 บัญญัติขึ้นเพื่อกำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลระบบการชำระเงิน<sup>110</sup>และบริการการชำระเงิน<sup>111</sup>ให้เป็นระบบ มีเอกภาพ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยบทบาทสำคัญของธนาคารแห่งประเทศไทย คือ (1) มีอำนาจในการกำหนดลักษณะของระบบการชำระเงิน ภายใต้กำกับที่ต้องขออนุญาต (มาตรา 12) รวมถึงกำหนดคุณสมบัติของผู้จะขออนุญาตและลักษณะต้องห้ามของกรรมการหรือผู้มีอำนาจจัดการของผู้ประกอบธุรกิจ (2) มีอำนาจกำหนดลักษณะบริการการชำระเงิน ภายใต้การกำกับที่ต้องขออนุญาต รวมถึงหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข อัตราที่เกี่ยวข้อง และลักษณะต้องห้ามของกรรมการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจ (มาตรา 16 - 18)

ในส่วนบทบาทธนาคารแห่งประเทศไทยในการคุ้มครองผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ ตามความในกฎหมายนี้ คือมีอำนาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์การให้บริการระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับและบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ในเรื่องดังต่อไปนี้<sup>112</sup> (1) ดูแลฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน (2) มาตรฐานในการประกอบธุรกิจ (3) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล (4) การบริหารจัดการความเสี่ยง (5) การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ (6) การใช้บริการจากบุคคลภายนอก (7) การเก็บรักษาและการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (8) การตรวจสอบและรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบ (9) การคุ้มครองผู้ใช้บริการ (10) การจัดทำบัญชี การส่งงบแสดงฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานต่อ ธปท. (11) การเก็บรักษาเงินสำหรับบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ และ (12) เรื่องอื่นใดเพื่อประโยชน์ในการดูแล ความมั่นคง ความปลอดภัยของระบบการชำระเงิน การคุ้มครองผู้ใช้บริการ หรือการส่งเสริมการใช้บริการและการพัฒนาระบบการชำระเงิน

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ.2560 เป็นการให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทยในการกำกับดูแลระบบการชำระเงินและบริการการชำระเงิน ซึ่งการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ตกอยู่ในบังคับพระราชบัญญัตินี้ด้วย โดยมาตรา 24(9) ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์การให้บริการระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับและบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ในเรื่องการคุ้มครองผู้ใช้บริการได้ แต่อย่างไรก็ตาม เป็นการระบุเอาไว้วาง ๆ เปิดช่องให้ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดในเรื่องต่าง ๆ ได้ ซึ่งผู้เขียนมีความเห็นว่า การคุ้มครองผู้ใช้บริการ ควรจะรวมถึงการช่วยแก้ไขเยียวยาผู้ใช้บริการเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานด้วยตามแนวทางการปฏิบัติสำหรับการให้ความคุ้มครอง

<sup>110</sup> “ระบบการชำระเงิน” หมายความว่า ระบบหรือกระบวนการจัดการอื่นใดเพื่อการโอนเงิน การหักบัญชี หรือการชำระดุล

<sup>111</sup> “บริการการชำระเงิน” หมายความว่า การให้บริการสื่อการชำระเงิน หรือช่องทางการชำระเงินใด ๆ ไม่ว่าจะมียุติบัตรหรือไม่มีรูปร่าง เพื่อชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ หรือใช้เพื่อการโอนเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ

<sup>112</sup> มาตรา 24 พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ.2560.

ผู้บริโภคทางการเงินของธนาคารโลก (Good Practices for Financial Consumer Protection – World Bank) ในเรื่อง กระบวนการระงับข้อพิพาท (Dispute Resolution Mechanisms) ซึ่งกล่าวมาแล้วในบทที่ 2

ทั้งนี้ผู้เขียนมีความเห็นว่า ประเทศไทยควรมีมาตรการทางกฎหมายอันเป็นแนวทางในการที่ธนาคารพาณิชย์จะตอบสนองต่อผู้ใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีที่เจ้าของบัญชีโอนเงินผิดพลาดให้เป็นแบบแผนเดียวกัน เช่น มีแบบฟอร์มการรายงานปัญหาเมื่อเกิดกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผิดพลาดที่ให้ธนาคารและสถาบันการเงินใช้แบบเดียวกัน ให้ธนาคารพาณิชย์หรือหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้องเป็นตัวกลางในการดำเนินการ มีกรอบเวลาในการดำเนินการที่เหมาะสม มีการแจ้งสิทธิแก่ผู้ใช้บริการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค โดยนำแนวทางปฏิบัติของประเทศสิงคโปร์และประเทศออสเตรเลียมาปรับใช้ให้มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนขึ้น โดยธนาคารแห่งประเทศไทยอาจประกาศแนวทางปฏิบัติให้ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่น ๆ ปฏิบัติตามโดยอาศัยอำนาจมาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ.2560

#### 4.3 วิเคราะห์ปัญหาในการกำหนดขั้นตอนและหลักเกณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ในการพิจารณาคืนเงิน

ในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีมาตรการบังคับให้ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น ๆ ดำเนินการช่วยเหลือเยียวยาผู้บริโภคที่ทำธุรกรรมโอนเงินผิดพลาด ทั้งนี้ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งได้กำหนดนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องนี้ ซึ่งเป็นการกำหนดนโยบายที่แตกต่างกันไปแล้วแต่ธนาคารพาณิชย์นั้น ๆ จะกำหนด แต่อย่างไรก็ตามนโยบายของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง ไม่ได้มีสถานะทางกฎหมายแต่อย่างใด และไม่มีกรอบเวลาและอำนาจในการดำเนินการคืนเงินคืนให้แก่ผู้โอน จึงทำให้มีปัญหาในการบังคับใช้ได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถให้ความคุ้มครองแก่ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มที่ ซึ่งจากการศึกษามาตรการทางกฎหมายไทยในปัจจุบัน ไม่มีกฎหมายฉบับใดที่กำหนดวิธีปฏิบัติหรือให้ความคุ้มครองแก่ผู้ใช้บริการโดยตรง

เมื่อศึกษาแนวปฏิบัติตาม e-Payments Code ซึ่งออกโดย Australian Securities & Investments Commission (ASIC) ของเครือรัฐออสเตรเลีย เห็นว่ามีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเงินคืนโดยกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับหน้าที่ของธนาคารผู้รับโอนแต่ละกรณีแตกต่างกันไปแล้วแต่ว่า ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้โอนแจ้งปัญหาการโอนเงินผิดพลาดรวดเร็วเพียงใดนับแต่วันที่ได้ทำรายการนั้น ๆ และธนาคารผู้โอนตรวจสอบแล้วพิจารณาว่าเป็นการโอนเงินผิดพลาดจริงจึงส่งเรื่องให้ธนาคารผู้รับโอนพิจารณา ซึ่งหลักเกณฑ์การพิจารณาอาจสรุปได้ ดังนี้

##### 4.3.1 กระบวนการเมื่อเงินในบัญชีผู้รับมีเพียงพอในการคืน

หากเงินในบัญชีผู้รับมีเพียงพอในการชำระคืน อำนาจหน้าที่ของธนาคารแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความเร็วในการรายงานปัญหาของผู้โอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาด ดังต่อไปนี้

(1) หากผู้ใช้บริการรายงานข้อผิดพลาดภายใน 10 วันทำการนับแต่วันทำรายการและเงินในบัญชีผู้รับมีเพียงพอในการคืนเงิน ธนาคารผู้รับโอนต้องดำเนินการคืนเงินภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่

ได้รับคำขอจากธนาคารเจ้าของบัญชีที่โอนเงินมา แต่ถ้ามีกรณีจำเป็นที่ต้องใช้เวลานานกว่านั้น ต้องดำเนินการไม่เกิน 10 วันทำการ

(2) หากผู้ใช้บริการรายงานข้อผิดพลาดหลังจาก 10 วันทำการนับแต่วันทำรายการ แต่ไม่เกิน 7 เดือน และเงินในบัญชีผู้รับโอนมีเพียงพอในการคืนเงิน ธนาคารผู้รับโอนต้องดำเนินการสืบสวนโดยดำเนินการภายใน 10 วันทำการนับแต่วันที่รับคำขอ หากพบว่าเป็นการโอนเงินที่ผิดพลาดจริงจะต้องดำเนินการอายัดบัญชี และแจ้งให้เจ้าของบัญชีผู้รับโอนได้ทราบว่าจำเป็นต้องทำการถอนเงินจากบัญชี หากผู้รับไม่สามารถพิสูจน์ว่าตนมีสิทธิในเงินภายใน 10 วันทำการตั้งแต่วันที่บัญชีถูกอายัด ธนาคารต้องคืนเงินให้กับธนาคารต้นทางภายใน 2 วันทำการ หลังจากสิ้นสุดระยะเวลา 10 วันทำการซึ่งเป็นระยะเวลาในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงของผู้รับโอน

อย่างไรก็ตาม หากธนาคารปลายทางไม่พอใจว่ามีกรณีการโอนเงินผิดพลาดเกิดขึ้น สามารถขอความยินยอมจากผู้รับโอนเพื่อคืนเงินให้กับเจ้าของเงิน และทำการคืนเงินให้ธนาคารต้นทางทันทีก็ได้

(3) หากผู้ใช้บริการรายงานข้อผิดพลาดหลังจาก 7 เดือนนับแต่วันที่ทำการผิดพลาด และเงินในบัญชีผู้รับโอนมีเพียงพอในการคืนเงิน ธนาคารผู้รับโอนต้องดำเนินการสืบสวนและตรวจสอบว่าเป็นการโอนเงินที่ผิดพลาดจริง โดยมีได้กำหนดกรอบเวลาไว้ ไม่ว่าจะการพิจารณาพบว่าเป็นการโอนเงินที่ผิดพลาดจริงหรือไม่ จะต้องดำเนินการขอความยินยอมจากเจ้าของบัญชีผู้รับโอนในการถอนเงินจากบัญชีคืน หากได้รับความยินยอมจากเจ้าของบัญชีแล้ว ให้ดำเนินการคืนเงินให้ธนาคารผู้โอนทันทีที่ทำได้

#### 4.3.2 กระบวนการเมื่อเงินในบัญชีผู้รับมีไม่เพียงพอในการคืน

กรณีนี้กฎหมายเปิดช่องให้ธนาคารใช้ดุลพินิจในการซึ่งน้ำหนักกว่าจะดำเนินการอย่างไร โดยอาจตัดสินใจให้ผู้รับโอนคืนเงินทั้งหมดหรือบางส่วน หรือไม่ดำเนินการคืนเงินก็ได้ นอกจากนี้ยังสามารถกำหนดให้คืนเงินโดยการแบ่งชำระเป็นรายงวดก็ได้ โดยมีตัวอย่างข้อพิจารณาในการตัดสินใจ ดังนี้

- (1) ผลกระทบทางการเงินต่อผู้รับโอน
- (2) การคืนเงินจะทำให้บัญชีของผู้รับโอนเกินวงเงินที่มีหรือไม่ (กรณีบัญชีของผู้รับโอนไม่ได้เกินวงเงินก่อนมีการโอนเงินผิดพลาด)
- (3) ความเป็นไปได้ที่จะมีความสำเร็จในการกู้คืนเงินทั้งหมด
- (4) ความตกลงของทุกฝ่ายในเรื่องระยะเวลาในการดำเนินการ (ผู้โอนเงิน ธนาคารปลายทาง และผู้รับโอน)
- (5) ระยะเวลาที่ล่วงเลยอันจะส่งผลกระทบต่อความสามารถของธนาคารปลายทางในการแยกเงินที่โอนผิดพลาดจากเงินที่ผู้รับมีสิทธิเบิกถอน
- (6) การคืนบางส่วนหรือทั้งหมดของเงินนั้นจะไม่สอดคล้องกับกฎหมายรัฐบาล รัฐ หรือดินแดนอื่น ๆ หรือไม่ เช่น เงินดังกล่าวเป็นเงินที่ได้มาจากการกระทำความผิดกฎหมาย และ
- (7) ความจำเป็นในการจำกัดการติดต่อกับผู้รับโอน

เมื่อธนาคารปลายทางใช้ความพยายามตามสมควรในการดำเนินการคืนเงินแล้ว ธนาคารอาจใช้ดุลพินิจในการคืนเงินทั้งหมดหรือบางส่วน หรือไม่คืนเงินก็ได้ โดยหลักเกณฑ์ในการพิจารณาว่าธนาคาร

ปลายทางได้ใช้ความพยายามตามสมควรเพื่อติดต่อผู้รับโอนค้ำเงิน เช่น ผู้รับโอนตอบสนองต่อการติดต่อจากธนาคารปลายทางและคำขอถูกต้อง จำนวนครั้งที่ธนาคารพยายามติดต่อกับผู้รับโอนและผ่านช่องทางใด จำนวนครั้งที่ธนาคารปลายทางที่รับเงินพยายามกู้ค้ำเงิน ผู้รับโอนพร้อมและสามารถทำข้อตกลงการชำระค้ำเงินหรือไม่ และบัญชีของผู้รับโอนถูกปิดหรือไม่

ผู้เขียนมีความเห็นว่า เมื่อธนาคารทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการติดตามเรียกค้ำเงินคืน เมื่อเกิดกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาด หากได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาการค้ำเงินอันเป็นแนวปฏิบัติให้ธนาคารดำเนินการช่วยเหลือเยียวยาผู้ใช้บริการเบื้องต้น จะทำให้ธนาคารแต่ละแห่งมีมาตรฐานการดำเนินการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ช่วยให้ประชาชนได้ประโยชน์ในการรับรู้วิธีแก้ปัญหาเบื้องต้น รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนรายงานปัญหากับธนาคารโดยตรง จึงเสนอให้ประเทศไทยโดยมีประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์สำหรับธนาคารและผู้ให้บริการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ในการเป็นตัวกลางในการค้ำเงินให้แก่ผู้ใช้บริการที่ทำรายการโอนเงินโดยผิดพลาดให้ปฏิบัติเป็นมาตรฐานขั้นต่ำเดียวกัน และกำหนดแนวปฏิบัติในเรื่องหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการพิจารณาค้ำเงินเบื้องต้นให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 บทสรุป

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธนาคารอิเล็กทรอนิกส์และระบบการโอนเงินด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงแนวความคิดในการคุ้มครองผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนทางกฎหมายในปัจจุบันที่ใช้บังคับกับกรณีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาดของประเทศไทยและต่างประเทศ จึงวิเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

เมื่อเกิดกรณีเจ้าของบัญชีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาด จะเกิดผลตามกฎหมายที่ใช้บังคับในปัจจุบันอย่างไร และสามารถบังคับตามสิทธิเรียกร้องอย่างไรได้บ้าง เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า เมื่อมีการโอนเงินผ่านธนาคารเกิดขึ้น นิติสัมพันธ์ไม่ได้มีเพียงนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้โอนกับผู้รับโอนเท่านั้น ยังมีนิติสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของบัญชีและธนาคารซึ่งเป็นไปตามสัญญาฝากทรัพย์และสัญญาตัวแทนตัวการ และนิติสัมพันธ์ระหว่างธนาคารของฝ่ายผู้โอนและธนาคารของฝ่ายผู้รับโอนซึ่งหากเป็นกรณีโอนเงินต่างธนาคารจะมีการดำเนินการหักทอนบัญชีกัน ทั้งนี้เมื่อผู้โอนทำคำสั่งโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง ระบบก็จะดำเนินการโอนเงินไปยังผู้รับโอน ซึ่งเมื่อการโอนเงินสำเร็จ ผู้รับโอนก็จะมีสิทธิเรียกร้องในการเบิก ถอน เงิน จำนวนดังกล่าวได้จากธนาคารเจ้าของบัญชีที่ตนเปิดบัญชีไว้ โดยการโอนเงินกันระหว่างผู้โอนและผู้รับโอนอาจเป็นวิธีการชำระหนี้รูปแบบหนึ่ง จึงอาจมีนิติสัมพันธ์อันเป็นหนี้หลักระหว่างกันอยู่ก่อน เช่น สัญญาซื้อขาย สัญญาเช่าทรัพย์ สัญญาจ้างแรงงาน สัญญาจ้างทำของ สัญญาให้โดยเสน่หา เป็นต้น

หากมีการโอนเงินผิดพลาดหรือโอนเงินโดยสำคัญผิด ทำให้เงินโอนไปยังบุคคลอื่นที่ไม่ต้องตามทีประสงค์ไว้ ทำให้ผู้รับโอนได้รับสิทธิเรียกร้องต่อธนาคารในการเบิก ถอน โอนเงินจำนวนดังกล่าวไปโดยปราศจากมูลเหตุอันจะอ้างตามกฎหมาย เพราะไม่มีมูลหนี้หลักกันมาก่อน จึงเกิดปัญหาว่าจะเรียกคืนกันอย่างไร

เมื่อพิจารณาตามเจตนารมณ์ตามหลักกฎหมายลางมิควรได้ว่า “กฎหมายไม่ยอมที่จะให้บุคคลหนึ่งได้รับผลประโยชน์จากความเสียหายของบุคคลอื่น” ผู้รับโอนซึ่งได้เงินไปโดยที่ไม่มีมูลหนี้ตามกฎหมายกันมาก่อนเหมือนได้เงินไปโดยไม่ต้องเสียอะไรตอบแทน จึงเป็นการไม่ยุติธรรมที่จะได้รับเงินไปโดยไม่ต้องคืน ส่วนผู้ที่มีสิทธิเรียกคืนนั้น เนื่องจากการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์มีหลายฝ่ายเข้าเกี่ยวข้องในนิติสัมพันธ์ หากเป็นเมื่อก่อน ที่การโอนเงิน เจ้าของบัญชีจะต้องดำเนินการเขียนใบคำขอโอนเงิน และนำเงินไปฝากเข้าบัญชีผู้รับโอน ซึ่งเจ้าหน้าที่ธนาคารจะเป็นผู้ดำเนินการ ต่อมาการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ง่ายขึ้นมาก เจ้าของบัญชีสามารถดำเนินการด้วยตนเองได้ ธนาคารจึงทำหน้าที่เป็นตัวแทนเจ้าของบัญชีในการส่งเงินและเรียกเก็บเงินเท่านั้นและตัวการคือเจ้าของบัญชีซึ่งเป็นผู้ทำรายการโอนเงิน ดังนั้น เจ้าของทรัพย์คือผู้โอนจึงเป็นผู้เสียหายที่เป็นผู้ต้องใช้สิทธิเรียกร้องฐานลางมิควรได้



อย่างไรก็ตาม ในการเรียกคืนเงินดังกล่าว มีปัญหาคือ ผู้โอนกับผู้รับโอนอาจไม่เคยรู้จักกันมาก่อน เพราะไม่มีนิติสัมพันธ์ระหว่างกัน และการโอนเงินไม่จำเป็นต้องเจอตัวกัน ดังนั้น การติดต่อผู้รับโอนจึงยุ่งยาก เนื่องจากไม่มีข้อมูลของอีกฝ่าย และหากขอข้อมูลส่วนตัวของอีกฝ่ายจากธนาคาร ก็อาจขัดต่อกฎหมายในเรื่องข้อมูลส่วนตัวได้ หรือหากสามารถติดต่อผู้รับโอนได้แล้วผู้รับโอนไม่ยอมโอนเงินคืน ผู้โอนก็ต้องใช้สิทธิทางศาล ซึ่งมีข้อยุ่งยาก ไม่สะดวก ใช้เงินมากจนอาจไม่คุ้มค่างับมูลค่าที่เรียกร้อง อีกทั้งในแง่มุมของผู้รับโอน ก็ไม่ควรโอนเงินกลับไปโดยตรง เนื่องจากไม่อาจทราบได้แน่ชัดว่าต้องโอนคืนให้บุคคลใด จึงไม่ควรโอนเงินกลับไปทันที โดยที่ไม่มีเอกสารรับรองอื่น เช่นใบแจ้งความหรือได้รับการติดต่อจากธนาคาร แต่หากผู้รับโอนไม่โอนคืน อาจมีความผิดตามกฎหมายอาญาฐานยกยอกทรัพย์ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 352 วรรคสองได้

ดังนั้น ผู้เขียนเห็นว่า ประเทศไทยควรมีกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเบื้องต้น ซึ่งเป็นกระบวนการก่อนนำคดีขึ้นสู่ศาล โดยมีธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น ๆ เป็นสื่อกลางในการดำเนินการเรียกเงินคืน มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินปัญหาในเบื้องต้น มีอำนาจในการเรียกเงินคืนจากบัญชีผู้รับโอนหรืออายัดบัญชีธนาคารชั่วคราว อีกทั้งควรมีแนวปฏิบัติหรือหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเงินคืนให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เช่น มีมาตรฐานขั้นต่ำในเรื่องระยะเวลาดำเนินการพิจารณาและคืนเงิน เป็นต้น

ปัญหาประการต่อมา คือ ปัญหาไม่มีกฎหมายให้อำนาจธนาคารในฐานะตัวกลางในการเรียกเงินคืน เนื่องจากการใช้สิทธิทางศาลในการฟ้องเรียกเงินคืนมีค่าใช้จ่ายมาก ยุ่งยาก และล่าช้า อีกทั้งจำนวนเงินอาจจะไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป จึงมีความเห็นว่า แนวทางปฏิบัติซึ่งมีผลบังคับทางกฎหมายเบื้องต้นในการช่วยเหลือเยียวยาผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ก่อนนำคดีขึ้นสู่ศาล โดยเมื่อศึกษากฎหมายต่างประเทศแล้วพบว่า สาธารณรัฐสิงคโปร์ และเครือรัฐออสเตรเลีย มีแนวปฏิบัติหรือหลักเกณฑ์อันมีผลทางกฎหมายกำหนดให้ธนาคารเป็นตัวกลางในการดำเนินการคืนเงินเมื่อผู้ใช้บริการที่โอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผิดพลาด โดยเป็นหน้าที่ธนาคารในการรับแจ้งเหตุดังกล่าวแล้วตรวจสอบรายการธุรกรรม หากตรวจสอบพบว่าเป็นรายการที่โอนผิดพลาดจริง ธนาคารมีหน้าที่ดำเนินการโอนเงินคืนให้แก่ผู้โอน และมีการกำหนดห้ามธนาคารผลักภาระให้บุคคลที่ 3 ในการรับเรื่องรายงานปัญหาการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดพลาด โดยมีช่องทางการรายงานปัญหาที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย บริการตลอดระยะเวลาทำการ เช่น โทรสายด่วน เป็นต้น อีกทั้งมีการกำหนดหน้าที่ให้ธนาคารเป็นผู้แจ้งสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายให้ผู้ใช้บริการ และเมื่อธนาคารพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นการโอนเงินโดยผิดพลาดจริง ธนาคารมีอำนาจในการดึงเงินคืนหรืออายัดเงินในบัญชีผู้รับโอนเป็นการชั่วคราวได้ ส่วนในเรื่องกรอบเวลาให้ธนาคารดำเนินการตามข้อบังคับ โดย Monetary Authority of Singapore (MAS) ของสาธารณรัฐสิงคโปร์ ได้กำหนดกรอบเวลาให้ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการแจ้งข้อผิดพลาดไปยังผู้รับเงินภายใน 2 วัน ทำการนับแต่ธนาคารได้รับแจ้งปัญหาดังกล่าว และแจ้งให้ผู้รับโอนเงินตอบกลับเกี่ยวกับข้อพิพาทภายใน 7 วัน ส่วน e-Payments Code เครือรัฐออสเตรเลีย โดยเบื้องต้นมีการกำหนดให้ธนาคารแจ้งผลการพิจารณาต่าง ๆ ภายใน 5 วันทำการ ส่วนการกำหนดระยะเวลาดำเนินการของ

ธนาคารกฎหมายกำหนดแตกต่างออกไปแล้วแต่กรณีว่าผู้ใช้บริการธนาคารแจ้งปัญหาการโอนเงินผิดพลาดได้รวดเร็วเพียงใด และเงินบัญชีผู้รับโอนเพียงพอต่อการคืนเงินหรือไม่

ปัญหาประการสุดท้าย เมื่อธนาคารมีหน้าที่เป็นตัวกลางในการคืนเงินแล้ว มีขั้นตอนและหลักเกณฑ์อย่างไรในการพิจารณาจำนวนเงินในการคืน e-Payments Code เครื่องี้ออสเตรเลีย มีข้อกำหนดหลักเกณฑ์ในการคืนเงินดังนี้ 1.พิจารณาว่าเงินในบัญชีผู้รับโอนมีเพียงพอหรือไม่ 2.พิจารณาระยะเวลาความรวดเร็วในการรายงานปัญหาของผู้โอน 3.พิจารณาว่าธนาคารของผู้รับโอนซึ่งเป็นธนาคารปลายทางใช้ความพยายามตามสมควรในการติดตามเงินคืนหรือไม่ ซึ่งธนาคารสามารถใช้ดุลพินิจในการคืนเงินทั้งหมด หรือบางส่วน หรือไม่คืนเงินก็ได้ โดยพิจารณาเป็นรายกรณีไป

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

ตามที่ได้วิเคราะห์ปัญหาในบทที่ผ่านมาแล้ว และจากการศึกษากฎหมายในต่างประเทศ ผู้เขียนจึงขอเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าว ดังนี้

5.2.1 ประเทศไทยควรมีแนวทางปฏิบัติซึ่งออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อกำหนดธนาคารพาณิชย์และธุรกิจสถาบันการเงินให้ธนาคารหรือสถาบันการเงินซึ่งให้บริการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการดำเนินการเรียกเงินคืนเมื่อผู้ใช้บริการทำการโอนเงินผ่านระบบดังกล่าวโดยผิดพลาด และกำหนดแนวทางปฏิบัติเป็นแนวทางและมาตรฐานเดียวกันในเรื่องขั้นตอนและหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเรียกเงินคืน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ โดยนำเอาแนวทางมาจากแนวทางปฏิบัติของสาธารณรัฐสิงคโปร์และเครื่องี้ออสเตรเลียมาปรับใช้ กำหนดให้ผู้ใช้บริการแจ้งปัญหาต่อผู้ให้บริการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นเจ้าของบัญชีผู้โอนโดยห้ามธนาคารผู้ให้บริการผลกระทบการดำเนินการรายงานปัญหาและติดต่อขอเงินคืนให้ผู้ใช้บริการไปเรียกร้องแก่บุคคลที่สาม

5.2.2 ในการดำเนินการเป็นตัวกลางในการเรียกเงินคืนของธนาคาร ควรมีแนวทางปฏิบัติแก่ทั้งธนาคารฝั่งผู้โอนและผู้รับโอน โดยออกกฎเกณฑ์เป็นประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งนำเอาแนวทางมาจากแนวทางปฏิบัติ e-payment code ของเครื่องี้ออสเตรเลียมาปรับใช้ ดังนี้

(1) หน้าที่ผู้ให้บริการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้โอน ดังนี้

(1.1) ผู้ให้บริการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีช่องทางการรายงานปัญหาแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้ในการพิจารณา ทั้งนี้ต้องไม่มีการเก็บค่าบริการในการรายงานปัญหา

(1.2) ผู้ให้บริการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์มีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบเบื้องต้นว่ารายการธุรกรรมดังกล่าวเป็นการชำระเงินที่ผิดพลาดจริงหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเป็นรายการที่ผิดพลาดจริงธนาคารต้องทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการส่งเรื่องต่อไปยังธนาคารของผู้รับเงินภายใน 5 วันทำการนับแต่วันได้รับรายงาน

ทั้งนี้ หากพิจารณาแล้วยังไม่น่าเชื่อว่าเป็นรายการโอนที่ผิดพลาด ธนาคารไม่มีหน้าที่ดำเนินการใด ๆ ยกเว้นแจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้โอนภายใน 5 วันทำการนับแต่วันได้รับรายงาน

(1.3) หากผู้ให้บริการพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่ใช่รายการธุรกรรมที่ผิดพลาด หรือผู้รับโอนปฏิเสธว่าไม่ใช่ธุรกรรมที่ผิดพลาด ผู้ให้บริการของผู้โอนมีหน้าที่แจ้งสิทธิที่ผู้โอนมีตามกฎหมายในการเรียกเงินคืนโดยวิธีอื่นใดตามกฎหมาย

(2) หน้าที่ผู้ให้บริการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับโอน ดังนี้

(2.1) ผู้ให้บริการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับโอนมีอำนาจในการดำเนินการดึงเงินคืนจากบัญชีธนาคารของผู้รับโอน เมื่อผู้รับโอนยินยอม

(2.2) ผู้ให้บริการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับโอนมีอำนาจอายัดบัญชีชั่วคราวเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

(2.3) หน้าที่แจ้งแก่ผู้รับโอนว่าหากรับเงินไปโดยไม่มุลจะอ้างตามกฎหมายอาจถูกดำเนินคดีทางแพ่งและ/หรืออาญาได้

(2.4) หากผู้รับโอนยินยอมคืนเงินต้องดำเนินการโอนเงินคืนไปยังธนาคารของผู้โอนภายใน 5 วันนับแต่วันที่ได้รับคำขอ

5.2.3 เมื่อธนาคารมีหน้าที่เป็นตัวกลางในการคืนเงิน เมื่อเกิดปัญหาโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผิดพลาดแล้ว ควรมีขั้นตอนและหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคืนเงินให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงจำเป็นต้องออกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยในเรื่องการกำหนดขั้นตอนและหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคืนเงิน โดยนำแนวทางมาจาก E-payments User Protection Guidelines ของสาธารณรัฐสิงคโปร์ และ e-payment code ของเครือรัฐออสเตรเลีย ดังต่อไปนี้

(1) ขั้นตอนการดำเนินการ หากธนาคารพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นการโอนเงินที่ผิดพลาดจริง และเงินในบัญชีผู้รับโอนมีเพียงพอในการเรียกคืน

หากผู้ใช้บริการรายงานข้อผิดพลาดภายใน 10 วันทำการนับแต่วันทำรายการและเงินในบัญชีผู้รับโอนมีเพียงพอในการคืนเงิน ธนาคารผู้รับโอนต้องดำเนินการคืนเงินภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ได้รับคำขอจากธนาคารเจ้าของบัญชีที่โอนเงินมา แต่ถ้ามีกรณีจำเป็นที่ต้องใช้เวลานานกว่านั้น ต้องดำเนินการไม่เกิน 10 วันทำการ

หากผู้ใช้บริการรายงานข้อผิดพลาดหลังจาก 10 วันทำการนับแต่วันทำรายการ ธนาคารผู้รับโอนต้องดำเนินการสืบสวนโดยดำเนินการภายใน 10 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับรายงานปัญหา หากพบว่าเป็นการโอนเงินที่ผิดพลาดจริงจะต้องดำเนินการอายัดบัญชีผู้รับโอนชั่วคราว และแจ้งให้เจ้าของบัญชีผู้รับโอนได้ทราบว่าจะต้องทำการถอนเงินจากบัญชี หากผู้รับไม่สามารถพิสูจน์ว่าตนมีสิทธิในเงินดังกล่าวได้ธนาคารต้องคืนเงินให้กับธนาคารต้นทาง

อย่างไรก็ตาม หากธนาคารปลายทางไม่พอใจว่ามีการโอนเงินผิดพลาดเกิดขึ้น สามารถขอความยินยอมจากผู้รับโอนเพื่อคืนเงินให้กับเจ้าของเงิน และทำการคืนเงินให้ธนาคารต้นทางทันทีก็ได้

(2) หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเงินคืน ธนาคารอาจใช้ดุลพินิจในการพิจารณาคืนเงินทั้งหมดหรือบางส่วน หรือไม่คืนเงินก็ได้แล้วแต่กรณี โดยอาจพิจารณาตามหลักเกณฑ์ ต่อไปนี้ เช่น ผลกระทบทางการเงิน

ต่อผู้รับโอน ความเป็นไปได้ที่จะมีความสำเร็จในการกู้คืนเงินทั้งหมด ความตกลงของฝ่ายผู้โอนและผู้รับโอน ระยะเวลาที่ผู้โอนรายงานปัญหาอันจะส่งผลกระทบต่อความสามารถของธนาคารในการแยกเงินที่โอนผิดพลาด จากเงินที่ผู้รับมีสิทธิเบิกถอนได้ การคืนบางส่วนหรือทั้งหมดของเงินนั้นจะไม่สอดคล้องกับกฎหมายหรือไม่ เช่น เงินดังกล่าวเป็นเงินที่ได้มาจากการกระทำความผิดกฎหมาย เป็นต้น

หากธนาคารพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่ใช่รายการธุรกรรมการโอนที่ผิดพลาด หรือเห็นว่าไม่ควรโอนเงิน คืนด้วยเหตุผลใด ๆ ให้ธนาคารของผู้โอนแจ้งรายงานผลแก่ผู้โอนแจ้งปัญหาเป็นหนังสือ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ผู้โอนรายงานปัญหาแก่ธนาคาร และแจ้งสิทธิทางกฎหมายในการใช้สิทธิเรียกร้องโดยวิธีอื่นใด เช่น การใช้ สิทธิทางศาล เป็นต้น

เมื่อธนาคารผู้รับโอนใช้ความพยายามตามสมควรในการดำเนินการคืนเงินแล้ว และไม่สามารถ ติดต่อสื่อสารกับผู้รับโอนได้ ธนาคารไม่จำเป็นต้องดำเนินการคืน โดยปัจจัยในการพิจารณาว่าธนาคารปลายทางได้ ใช้ความพยายามตามสมควรเพื่อติดต่อผู้รับโอนคืนเงิน เช่น ผู้รับโอนตอบสนองต่อการติดต่อจากธนาคาร ปลายทางและคำขอถูกต้อง จำนวนครั้งที่ธนาคารพยายามติดต่อกับผู้รับโอนและผ่านช่องทางใด จำนวนครั้งที่ หน่วยธนาคารที่รับเงินพยายามกู้คืนเงิน ผู้รับโอนพร้อมและสามารถทำข้อตกลงการชำระเงินคืนหรือไม่ และ บัญชีของผู้รับโอนถูกปิดหรือไม่

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กฤษณะ ช่างกล่อม, '(ร่าง) รายงานการศึกษาวิจัยเรื่อง กฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce Law)' (โครงการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์ และ คอมพิวเตอร์แห่งชาติ 2552).
- กษมน ต่านภูวกุล, 'การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน: ศึกษากรณีภาคธนาคาร' (วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2556).
- กิตติศักดิ์ ปรกติ, *ผลงานวิจัยเสริมหลักสูตร เรื่องความรับผิดชอบเพื่อชำระคูปองในสัญญาซื้อขาย* (โครงการวิจัยเสริมหลักสูตร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2532).
- เกษมฤทัย สุมาวงศ์, ปรนาคินทร์ กัตถุญตานนท์, วรปราณี สิทธิสรวง, ชีวรา สุมาวงศ์, ปิยะนาถ เอื้ออริยะพานิชกุล, ไพศาล เอกคณิต และ สุมาพร ศรีสุนทร, 'โครงการวิจัยการพัฒนากฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการทางการเงิน' (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง 2556).
- จิตติ ดิงศภัทย์, *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เรียงมาตรา ว่าด้วยการจัดการงานนอกสั่ง ลากมีควรได้ละเมิด บรรพ 2 มาตรา 395 – 452* (กองทุนศาสตราจารย์จิตติ ดิงศภัทย์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2555).
- ชนม์ชนก วีรวรรณ และ มณฑล พจน์พรวัฒนา, 'บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งในประเทศไทย' สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ (เล่ม 34, สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน 2552).  
<<https://www.saranukromthai.or.th/sub/book/book.php?book=34&chap=6&page=t34-6-infodetail02.html>> สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2567.
- ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒน์ศานต์, *กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค* (สำนักพิมพ์วิญญูชน 2543).
- ชาติชาย อัครวิบูลย์, *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยการงานนอกสั่งและลากมีควรได้* (โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์ 2522).
- ทวีเกียรติ มีนะกนิษฐ, *คำอธิบายกฎหมายอาญา ภาคความผิดและโทษ* (พิมพ์ครั้งที่ 14, สำนักพิมพ์วิญญูชน 2560).
- ธนาคารแห่งประเทศไทย, 'ทำอย่างไรเมื่อเกิดปัญหาโอนเงินผิดบัญชี/ผิดจำนวนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์' <<https://www.bot.or.th/th/satang-story/digital-fin-lit/quickwin-2.html>> สืบค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2566.
- \_\_\_\_\_, 'ที่ระลึกในการเปิดอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารแห่งประเทศไทย' 12 กรกฎาคม 2525 (โรงพิมพ์บริษัท รุ่งศิลป์การพิมพ์ (1977) จำกัด 2525).
- ธนาคารแห่งประเทศไทย, 'สถิติการโอนเงินผ่านระบบบาทเน็ต จำแนกตามประเภทธุรกรรม' <<https://www.bot.or.th/th/statistics/payment.html>> สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2566.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

ธนาคารแห่งประเทศไทย, ‘โอนเงินผิดบัญชี เกิดเรื่องนี้อย่างไร?’

<<https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/bot-magazine/Phrasiam-65-2/Financial-Wisdom-65-2-2.html>> สืบค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2566.  
นนทวัชร์ นวตระกูลพิสุทธิ์, *กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค* (โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอนคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2562).

นพรุจ ไชยศิริพันธ์, ‘ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการทำสัญญาทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์’ (สารนิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม 2560).

นริสสา อิงคศิริ, ‘ปัญหาข้อห้ามเรียกคืนทรัพย์สินที่ชำระหนี้ไปโดยฝ่าฝืนข้อห้ามตามกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีตามหลักลาภมิควรได้’ (วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2553).

นิตยา เมทินีวัฒนา, ‘ความรับผิดชอบของธนาคารตัวกลางในการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์’ (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2555).

เนชั่นแนล ไอทีเอ็มเอ็กซ์, ‘ประวัติการก่อตั้งบริษัทฯ’ <<https://www.itmx.co.th/about-us/company-history>> สืบค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2566.

ประจักษ์ พุทธิสมบัติ, *ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด จัดการงานนอกสั่ง และลาภมิควรได้* (ศรีสมบัติการพิมพ์ จำกัด 2532).

ประสิทธิ์ โขวิไลกุล, *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยจัดการงานนอกสั่ง ลาภมิควรได้* (พิมพ์ครั้งที่ 2, สำนักพิมพ์นิติธรรม 2545).

พรชัย วิวัฒน์ภัทรกุล, ‘การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้กฎหมายไทยและผลกระทบที่มีต่อธุรกิจการธนาคาร’ (ธันวาคม 2541) 4 วารสารนิติศาสตร์.

\_\_\_\_\_, *หลักกฎหมายแพ่งว่าด้วยการให้บริการธนาคาร* (โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอนคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2548).

พีรภัทร ฝอยทอง, ‘ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์’ (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2553).

ไพจิตร ปุณณพันธ์, *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะ จัดการงานนอกสั่ง และลาภมิควรได้* (พิมพ์ครั้งที่ 7, สำนักพิมพ์นิติบรรณการ 2554).

ภักจิรา นิลเกษม, ‘ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี’ (สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ 2556).

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- มัลลิกา กาญจนจุฑะ, 'การศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารและการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย : การศึกษาระชาคารกรุงไทย' (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2541).
- วนิดา วัชรานุกร, 'ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการทำสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์' (วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2458).
- วรรณารี สิงห์โต, 'หลักสุจริต' เอกสารประกอบการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยสุโขทัย <<https://www.stou.ac.th/schools/slw/upload/ex40701-1.pdf>> สืบค้นเมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2567.
- วารี นาสกุล, *ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยละเมิด จัดการงานนอกสั่ง ลากมิควรได้* (พิมพ์ครั้งที่ 7, บริษัท ประชาชน จำกัด 2526).
- ศันนัทกรณ โสทธิพันธุ์, *คำอธิบายกฎหมายลักษณะละเมิด จัดการงานนอกสั่ง และลากมิควรได้* (สำนักพิมพ์วิญญูชน 2557).
- สมศักดิ์ เอี่ยมพลับใหญ่, *เกร็ดกฎหมายอาญา (มาตรา 209 – 398)*, (พิมพ์ครั้งที่ 9, สำนักพิมพ์บัณฑิตอักษร 2557).
- สังเกต ภูกฤษณา, 'ความรับผิดชอบของธนาคารเกี่ยวกับการโอนเงินโดยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์' (วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2540).
- สิริกัญจน์ สุวรรณจริตกุล, 'การคุ้มครองผู้บริโภคในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์' (สารนิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2548).
- สุจิตรา ใจเอื้อ, 'การคืนลากมิควรได้' (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2556).
- สุพิศ ประณีตพลกรัง, *ความรู้เบื้องต้นกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์* (สำนักพิมพ์อินเตอร์บุคส์ 2545).
- สุภัทรา รัศมี, 'การคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์' (วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2555).
- สุขุม ศุภนิตย์, *คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค* (สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2552).
- \_\_\_\_\_, *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด* (สำนักพิมพ์นิติบรรณการ 2548).
- สุรศักดิ์ นานานุกูล, สุนันท์ ปุณณหิตานนท์ และ พรธณี อิศรพงส์ไพศาล, *สถาบันการเงิน* (ม.ป.ท. 2527).
- สุรศักดิ์ ลิขสิทธิ์วัฒนกุล, *คำอธิบายความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ตามประมวลกฎหมายอาญา* (พิมพ์ครั้งที่ 5, สำนักพิมพ์วิญญูชน 2555).
- สุรรัช บุนนาค และ วณิ ฉ่อยเกียรติกุล, *การเงินและการธนาคาร* (โรงพิมพ์วัฒนาพาณิชย์ จำกัด 2534).



### บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุรียา เพิ่มบุญ, ‘การเรียกคืนทรัพย์สินตามหลักกฎหมายว่าด้วยลาภมิควรได้ในระบบกฎหมายมหาชน’ (วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2556).
- อุกฤษ มงคลนาวิน, *คำบรรยายกฎหมายแห่งว่าด้วย จัดการงานนอกสั่ง และลาภมิควรได้* (สำนักกฎหมาย ดร. อุกฤษ มงคลนาวิน 2515).
- Techsauce Team, ‘สรุปข้อมูลแบงก์ใหญ่ประกาศ ‘ฟรีค่าธรรมเนียม’ บน Online Banking’ (29 มีนาคม 2561) <<https://techsauce.co/tech-and-biz/changing-no-fee-on-thailand-online-banking>> สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2566.
- Andrea Torrente and Piero Schlesinger, *Manuale di Diritto Privato undicesima edizione* (Giuffr  : Milano 1921) 660.
- ETDA, ‘E-BANKING’ (ETDA, 2 พฤศจิกายน 2555) <<https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Knowledge-Sharing/What-Is-e-Banking.aspx?feed=590fb9ad-c550-4bc5-9a56-459ad4891d74>> สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2566.
- Jude Tan, ‘What You Should Do When You Transferred Your Money Wrongly To Someone Else’ (dollars and sense,17 September 2020) <<https://dollarsandsense.sg/transferred-money-wrongly-someone-else/>> สืบค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2566.
- OCBC Group, ‘E-payments User Protection Guidelines (For Individuals and Sole Proprietors)’ <<https://www.ocbc.com/group/security/online/epayments-user-protection-guidelines.html>> สืบค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2566.
- OECD, ‘Guidelines on the Protection of Privacy and Trans border Flows of Personal Data’ (OECDiLibrary, 12 February 2002) <<https://doi.org/10.1787/9789264196391-en>> สืบค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2566.
- The Association of Banks in Singapore, ‘CODE OF CONSUMER BANKING PRACTICE’ <<https://abs.org.sg/docs/library/code-of-consumer-banking-practice.pdf>> สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2567.
- The Australian Securities and Investments Commission (ASIC), ‘ePayments Code’ (2 June 2022) <<https://download.asic.gov.au/media/lloaicwb/epayments-code-published-02-june-2022.pdf>> สืบค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2566.
- The World Bank, “Who we are” <<https://www.worldbank.org/en/about/leadership>> สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2567.

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล                      ชวิศา พลนิล

### ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2560                      - เนติบัณฑิต สมัย 70 สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา
- พ.ศ. 2559                      - นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ประกาศนียบัตรหลักสูตรวิชาว่าความ สำนักฝึกอบรมวิชาว่าความแห่งสภา  
   ทนายความ รุ่น 47

### ประสบการณ์ทำงาน

- พ.ศ. 2561                      - ทนายความ