

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

การประกอบธุรกรรมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปโดยอาศัยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร การที่ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการประกอบธุรกรรมของธนาคารนั้นๆ ซึ่งเรียกกันว่า การทำธุรกรรมผ่านทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ แต่เนื่องจากการประกอบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มีความแตกต่างจากวิธีการทำธุรกรรมโดยวิธีปกติเป็นอย่างมาก โดยมีสาเหตุที่สำคัญคือกฎหมายของประเทศไทยมีพื้นฐานการติดต่อสื่อสาร โดยใช้กระดาษเป็นหลัก จึงไม่สามารถปฏิบัติได้เมื่อใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ก่อให้เกิดอุปสรรคหรือข้อขัดข้องทางกฎหมายหลายประการ อันได้แก่ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรองรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องกับการทำเป็นหนังสือ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการมีหลักฐานเป็นหนังสือ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยของการทำสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ ความเสี่ยงในการทำสัญญา รวมไปถึงข้อกำหนดเกี่ยวกับการกำกับดูแลผู้บริโภคในการทำสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้นจึงมีความพยายามในระดับระหว่างประเทศที่จะขจัดอุปสรรคและข้อขัดข้องทางกฎหมาย ดังกล่าว โดยกฎหมายแม่แบบของคณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ ว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment 1996) อนุสัญญาว่าด้วยการใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในสัญญาระหว่างประเทศ (Convention on the Use of Electronic Communication in International Contracts 2005) กฎหมายของสหภาพยุโรปว่าด้วยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายของเครือรัฐออสเตรเลีย และสาธารณรัฐสิงคโปร์ เป็นต้น

กฎหมายในประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับการทำสัญญาทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการป้องกันการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติในการทำสัญญา และการทำสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากความเข้าใจผิดพลาด คือพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจบริการการให้บริการออกไปรับรอง

อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องข้อกำหนดและเงื่อนไขของระบบ ITMX (Interbank Transaction Management and Exchange) จากการศึกษากฎหมายดังกล่าวในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการทำสัญญาทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์แล้วนั้น พบว่ามีกฎหมายที่เป็นกฎหมายหลักในเรื่องดังกล่าวอยู่เพียงหนึ่งฉบับ คือพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีบทกฎหมายที่รองรับเรื่องตราประทับอิเล็กทรอนิกส์ และการกำหนดให้สามารถนำเอกสาร ซึ่งเป็นสิ่งพิมพ์ออกของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนต้นฉบับ หรือให้เป็นพยานหลักฐานในศาลได้ รวมถึงการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้นทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการ ของคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แทนศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ ซึ่งกฎหมายดังกล่าวมิได้มีการแก้ไขให้สอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยการใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในสัญญาระหว่างประเทศ (Convention on the Use of Electronic Communication in International Contracts 2005) ที่ประเทศไทยเข้าเป็นสมาชิกแต่อย่างใด

นอกจากเรื่องของการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีของประเทศไทยที่ถือเป็นส่วนช่วยในการสนับสนุนและส่งเสริมให้ธุรกิจการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถเจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็ว ยังมีอีกหนึ่งปัจจัยที่ช่วยในการสนับสนุน ค้ำครอง และส่งเสริม คือมาตรการทางกฎหมายที่สอดคล้องกับการพัฒนาไปอย่างก้าวไกลของเทคโนโลยี โดยกฎหมายจะต้องสามารถสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าของธนาคารได้ว่า เมื่อเข้ามาใช้บริการหรือทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กับธนาคารแล้วลูกค้าจะได้รับความมั่นใจในความปลอดภัย การมีผลบังคับใช้ได้ตามกฎหมาย รวมถึงการได้รับความคุ้มครองตามสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญาทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ มีดังต่อไปนี้

1) ปัญหาการคุ้มครองความปลอดภัยของผู้บริโภคในการทำสัญญาผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยที่มีผลต่อความมั่นใจของผู้บริโภคในการใช้บริการหรือทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นอุปสรรคที่ทำให้ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่สามารถเติบโตได้เท่าที่ควรนั้น โดยเรื่องการคุ้มครองดังกล่าวมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วยกันอยู่ 3 ฉบับ คือพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 กฎหมายดังกล่าวปัจจัยหลักที่มีผลกระทบและถือว่าเป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการหรือการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

(1) ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลจากการทำสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ และการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กับธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ คือความไม่มั่นใจความปลอดภัยในการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะเห็นได้จากข่าวต่างๆ เกี่ยวกับการกระทำผิดในการละเมิดสิทธิและอาชญากรรมบนอินเทอร์เน็ต โดยการหลอกลวงอีกวิธีที่ลูกค้ำของธนาคารมักตกเป็นเหยื่อก็คือ “Phishing Mail” กระบวนการดังกล่าวคนร้ายจะทำการส่งอีเมลล์หรือข้อความที่อ้างว่ามาจากธนาคารที่เป็นลูกค้ำอยู่ โดยการส่งข้อความนั้นเป็นการขอให้ลูกค้ำ “อัปเดต” หรือ “ยืนยัน” ข้อมูลบัญชีของตัวเอง ซึ่งคนร้ายมักจะระบุว่า หากลูกค้ำไม่ตอบกลับอีเมลล์ดังกล่าวอาจก่อให้เกิดผลเสียตามมาได้ และเพื่อให้อีเมลล์ปลอมที่ส่งมานั้นดูสมจริงผู้ส่งอีเมลล์ดวงนี้จะมี Hyperlink ที่อีเมลล์ เพื่อให้เหมือนกับ URL ขององค์กรนั้นๆ แท้ที่จริงแล้วคือเว็บไซต์ปลอม หรือหน้าต่างที่สร้างขึ้น หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “เว็บไซต์ปลอมแปลง (Spoofed Website)” เมื่อลูกค้ำเข้าสู่เว็บไซต์ปลอมแล้วก็อาจจะถูกล่อลวงให้กรอกข้อมูลส่วนตัวที่จะถูกส่งไปยังผู้ผลิตเว็บไซต์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ เช่น ชื่อสินค้า หรือสมัครบัตรเครดิต

(2) ผลทางกฎหมายของการทำสัญญาทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ การที่ผู้บริโภคไม่มีความมั่นใจการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพราะผู้บริโภคยังมาทราบกฎหมายรับรองผลของการทำมากน้อยเพียงใด เช่น กรณีของการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) แม้ในพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 จะรับรองผลก็ตาม แต่ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการยอมรับในระบบสากลนั้น คือลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีการออกใบรับรอง (Digital Certificate) ซึ่งในประเทศไทยก็เริ่มมีหน่วยงานหรือองค์กรที่เปิดให้บริการแล้ว แต่กฎหมายที่จะควบคุมหรือกำกับดูแลธุรกิจการให้บริการออกใบรับรองดังกล่าวก็ยังไม่เกิดขึ้น

พบว่ากฎหมายทั้งสามฉบับนั้นยังไม่ครอบคลุมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคในทุกกรณี เช่น กรณีที่ธนาคารนำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่มีได้เป็นลูกค้ำสินเชื่อของธนาคารไปให้บริษัทประกันในเครือ โทรมมาเสนอขายประกันต่อลูกค้า ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความรำคาญจากการกระทำของบริษัทเหล่านั้น ซึ่งในประเด็นปัญหานี้ในกฎหมายแม่แบบของคณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ ว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment 1996) ได้เสนอให้แต่ละประเทศมีการออกกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Act) เอาไว้ แต่ในประเทศไทยยังคงเป็นแค่ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. และร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจบริการการให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. อยู่

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรที่จะกำหนดหลักเกณฑ์ในการเก็บรวบรวม การใช้ การเปิดเผย การเก็บรักษา การแก้ไข และการโอนข้อมูลใช้ส่วนบุคคลที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานเอกชน โดยอาจมีการกำหนดให้มีการจัดตั้ง “คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล” และ “สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล” รวมทั้งกำหนดสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล บัญญัติเอาไว้ในร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวเพื่อเป็นการอุดช่องว่างของกฎหมาย

2) ปัญหาความยุ่งยากในการทำสัญญาทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อพิจารณาถึงการเกิดสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ในมาตรา 21 – 23 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 นั้น มิได้ระบุไว้โดยตรงว่าสัญญาจะเกิดขึ้นเมื่อใด และที่ไหน กฎหมายดังกล่าวบัญญัติไว้แต่เพียงเวลา และสถานที่รับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น เมื่อพิจารณาว่าสัญญาย่อมเกิดขึ้นเมื่อคำเสนอคำสนองถูกต้องตรงกัน ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากตัวบทกฎหมายแล้วสัญญาจะเกิดเมื่อเวลาคำบอกกล่าวสนองไปถึงผู้เสนอ คือเข้าไปสู่ระบบข้อมูลของผู้รับและสถานที่เกิดของสัญญาก็คือที่ซึ่งเป็นสถานที่ประกอบธุรกิจของผู้รับคำสนอง แต่ในกฎหมายแม่แบบของคณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ ว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment 1996) ได้บัญญัติรองรับการเกิดขึ้นของสัญญาที่ทำขึ้นจากคำเสนอและคำสนองที่แสดงออก โดยทางข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไว้ในมาตรา 5 การบัญญัติรองรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวนี้ ส่งผลให้มีความหมายครอบคลุมถึงการยอมรับให้มีการทำคำเสนอ คำสนอง หรือการแสดงเจตนาโดยใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยปริยาย

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ธนาคารแห่งประเทศไทย ควรจะนำแนวทางคุ้มครองผู้บริโภคของกฎหมายแม่แบบของคณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่ง สหประชาชาติ ว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment 1996) ซึ่งเป็นแนวทางสากลในการคุ้มครองผู้บริโภคมาปรับใช้ โดยอาจออกเป็นประกาศเพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ ภายใต้กำกับปฏิบัติตาม นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการผู้บริโภค (สคบ.) ควรจะมีการออกประกาศของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ในเรื่องเกี่ยวกับการคุ้มครองการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน เพื่อช่วยคุ้มครองผู้บริโภคเมื่อเกิดกรณีปัญหาดังกล่าว

3) ปัญหาการกำกับดูแลผู้บริโภคในการทำสัญญาทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันธนาคารมักจะผลัดภาระความเสี่ยงเกือบทั้งหมดให้มาตกแก่ผู้บริโภค เนื่องจากอำนาจต่อรองในทางเศรษฐกิจนั้น ธนาคารมีเหนือกว่าผู้บริโภคอยู่ค่อนข้างมาก ทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้รับความเป็นธรรม แม้ว่าบางครั้งธนาคารเองก็อาจจะไม่ได้รับความเป็นธรรมจาก

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่สันนิษฐานในทางที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่นั่นก็เป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น ดังนั้นปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคและธนาคารพาณิชย์จะต้องรับไปขณะที่เข้าใช้บริการหรือทำสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องมีการกำหนดให้ชัดเจนและภาระจะต้องไม่ตกอยู่กับผู้บริโภคมากเกินไป เช่น ถ้าเกิดกรณีขึ้นในปัจจุบัน หากผู้บริโภคต้องการจะฟ้องร้องธนาคารเกี่ยวกับความไม่ถูกต้องของข้อมูลที่ทำผ่านบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร ผู้บริโภคต้องมีภาระนำการนำสืบตามหลักการทั่วไปของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งกำหนดให้ผู้ที่กล่าวอ้างต้องเป็นผู้นำสืบ กรณีเช่นนี้ผู้บริโภคจะตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบเป็นอย่างมาก การที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวหน่วยงานของรัฐจะต้องมีความชัดเจนเกี่ยวกับแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยเห็นควรให้นำแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของ OECD (OECD : Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce) ถือเป็นแนวทางสากลที่แต่ละประเทศใช้บังคับกันอยู่ มาปรับใช้กับการให้บริการในประเทศไทยได้ รวมทั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรที่จะออกประกาศเกี่ยวกับควบคุมการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ หรือสถาบันการเงิน เพื่อเป็นการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้บริโภคในอีกทางหนึ่ง อาจจะเป็นผลดีของธนาคารพาณิชย์ที่จะได้กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนมากขึ้น

นอกจากปัญหาดังกล่าวที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ปัญหาอีกอย่างหนึ่งที่ถือเป็นอุปสรรคในการพัฒนาประเทศไทยเป็นอย่างมาก คือปัญหาความไม่ชัดเจนและความไม่เป็นเอกภาพของหน่วยงานที่จะเข้ามากำกับดูแลธุรกิจการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยปัจจุบันหน่วยงานต่างๆก็มีความรับผิดชอบแตกต่างกันออกไป หรือบางครั้งก็มีความทับซ้อนของหน้าที่ความรับผิดชอบ แต่ไม่มีหน่วยงานใดที่ทำหน้าเป็นหลักในการดูแล เห็นได้จากหน่วยงานที่ดูแลในเรื่องธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน ได้แก่ คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 36 ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) ซึ่งเคยเป็นหลักทำหน้าทีในการวิจัยและพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับเกี่ยวกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นกระทรวงที่พึ่งตั้งมาไม่นาน และควรจะมีบทบาทเป็นเป็นหลักในการพัฒนากฎหมายต่างๆ ซึ่งแตกต่างจากกฎหมายของสาธารณรัฐสิงคโปร์ที่มีการยกวางกฎหมายเป็นไปตามกฎหมายแม่แบบว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Model Law on Electronic Commerce 1996) และกฎหมายแม่แบบว่าด้วยเรื่องลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Model Law on Electronic Signature 2001) ได้มีการกำหนดหลักการต่างๆให้เกิดความชัดเจนในการใช้บังคับกฎหมายกับสัญญา อิเล็กทรอนิกส์ สิทธิ ภาระหน้าที่ของคู่สัญญา วิธีการแบบปลอดภัยในการลง

ลายมือชื่อ อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงเรื่องการพิสูจน์ตัวตน การส่ง การรับ การตอบแจ้งการรับ เวลาและสถานที่ส่ง สถานที่รับทำนองเดียวกับที่กำหนดไว้ในกฎหมายแม่แบบว่าด้วยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถกำหนดหรือยอมรับการรับ การสร้าง และการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากประเทศไทยได้แก้ไขกฎหมายภายในให้มีประสิทธิภาพขึ้นแล้ว เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์ และให้ประเทศไทยมีกฎหมายที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่นานาประเทศยอมรับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งได้มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการลูกค้าของธนาคารแล้ว รวมถึงการทำธุรกรรมและทำสัญญาระหว่างธนาคารพาณิชย์กันเองด้วย เนื่องจากความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และความถูกต้องของระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของธนาคาร อย่างไรก็ตามในเรื่องการทำสัญญาทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ มีกฎหมายหลักในการควบคุม และกำกับดูแลการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 แต่กฎหมายดังกล่าวก็ยังคงไม่สามารถบังคับใช้ได้อย่างเต็มที่ ไม่สามารถจัดตั้งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการควบคุมกำกับดูแลการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนี้

1) เรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรที่จะกำหนดหลักเกณฑ์ในการเก็บรวบรวม การใช้ การเปิดเผย การเก็บรักษา การแก้ไข และการโอนข้อมูลใช้ส่วนบุคคลที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานเอกชน โดยอาจมีการกำหนดให้มีการจัดตั้ง “คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล” และ “สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล” รวมทั้งกำหนดสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลบัญญัติเอาไว้ในร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจบริการการให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. เพื่อเป็นการอุดช่องว่างของกฎหมาย ตามที่กฎหมายแม่แบบของคณะกรรมการกฤษฎีกาการค้าระหว่างประเทศ แห่งสหประชาชาติ ว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment 1996) ได้เสนอให้แต่ละประเทศมีการออกกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Act) เพราะร่างพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้บัญญัติถึงการให้ธนาคารพาณิชย์ออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Certification Authority) เพื่อเป็นการสร้าง

ความมั่นใจให้ผู้บริโภคเข้าทำสัญญาและทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้มากยิ่งขึ้น

2) เรื่องความเกี่ยวข้องในการทำสัญญาทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ธนาคารแห่งประเทศไทย ควรจะนำแนวทางคุ้มครองผู้บริโภคของกฎหมายแม่แบบของ คณะกรรมการกฤษฎีกาการค้าระหว่างประเทศแห่ง สหประชาชาติ ว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment 1996) ซึ่งเป็น แนวทางสากลในการคุ้มครองผู้บริโภคมาใช้ โดยอาจออกเป็นประกาศเพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ ภายใต้งำกับปฏิบัติตาม นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการผู้บริโภค (สคบ.) ควรจะมีการออก ประกาศของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ในเรื่องเกี่ยวกับการคุ้มครองการให้บริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน เพื่อช่วยคุ้มครองผู้บริโภคเมื่อเกิดกรณีปัญหาความเกี่ยวข้อง ในการทำสัญญาทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

3) เรื่องการกำกับดูแลผู้บริโภคในการทำสัญญาทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยเห็นควร ให้นำแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของ OECD (OECD : Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce) ถือเป็น แนวทาง สากลที่แต่ละประเทศใช้บังคับกันอยู่ มาปรับใช้กับการให้บริการในประเทศไทยได้ รวมทั้ง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรที่จะออกประกาศเกี่ยวกับควบคุมการให้บริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ หรือสถาบันการเงิน เพื่อเป็นการช่วยเหลือและคุ้มครอง ผู้บริโภคในอีกทางหนึ่ง อาจจะเป็นผลดีของธนาคารพาณิชย์ที่จะ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนมาก ขึ้น

4) เรื่องความไม่ชัดเจนและความไม่เป็นเอกภาพของหน่วยงานที่จะเข้ามากำกับดูแลธุรกิจ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยเห็นว่าควรกำหนดหลักการต่างๆ ให้เกิดความชัดเจนในการใช้ บังคับกฎหมายกับสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ สิทธิ ภาระหน้าที่ของคู่สัญญา วิธีการแบบปลอดภัยในการ ลงลายมือชื่อ อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงเรื่องการพิสูจน์ตัวตน การส่ง การรับ การตอบแจ้งการรับ เวลา และสถานที่ส่ง สถานที่รับ เพื่อเป็นการกำหนดหรือยอมรับการรับ การสร้าง และการจัดเก็บเอกสาร ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับสาธารณรัฐสิงคโปร์ที่มีการ ยกร่างกฎหมายเป็น ไปตามกฎหมายแม่แบบว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Model Law on Electronic Commerce 1996) และกฎหมายแม่แบบว่าด้วยเรื่องลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Model Law on Electronic Signature 2001) ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการทับซ้อน กันของหน่วยงานต่างๆ

หากประเทศไทยได้มีการแก้ไขและบัญญัติเพิ่มเติมกฎหมายที่เกี่ยวกับการทำสัญญาทาง
ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์แล้ว จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาของกฎหมายในประเทศไทยให้มีความ
ทันสมัย และทันต่อสภาพปัญหาในปัจจุบัน และสอดคล้องกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ของ
ต่างประเทศที่พัฒนาแล้วใช้บังคับอยู่จะเป็นผลให้การทำธุรกรรมผ่านทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ให้
มีความสะดวกสบาย รวดเร็ว ปลอดภัย และส่งผลให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้บริโภคได้อย่างมี
ประสิทธิภาพสูงสุด