



ปัญหาและอุปสรรคการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ผลกระทบ
ทางกฎหมายและจริยธรรม : ศึกษากรณี บริษัท บริหารสินทรัพย์
วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

โดย

วิลาสินี กรรณิกา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2567

PROBLEMS AND OBSTACLES IN DEBT SETTLEMENT THROUGH
ONLINE CHANNEL AFFECTING LEGAL AND ETHICAL ISSUES:
A CASE STUDY OF VC ASSET MANAGEMENT
CORPORATION COMPANY LIMITED

BY

WILASINEE KANNIKA

AN INDEPENDENT STUDY IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2024

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

วิลาสินี กรรณิกา

เรื่อง

ปัญหาและอุปสรรคการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ผลกระทบต่อ
ทางกฎหมายและจริยธรรม : ศึกษากรณี บริษัท บริหารสินทรัพย์
วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

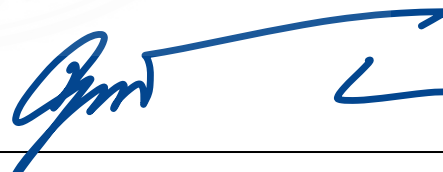
ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 20 มิถุนายน 2568

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


(รองศาสตราจารย์ ดร.สุธินี ฤกษ์ชำ)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ


(รองศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ นภาพร)

คณบดี


(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สุภัทรกุล)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัญหาและอุปสรรคการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรม : ศึกษากรณี บริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด
ชื่อผู้เขียน	วิลาสินี กรรณิกา
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร. จตุรงค์ นภาธร
ปีการศึกษา	2567

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรม : ศึกษากรณี บริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบคุณภาพ แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ การวิจัยเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 10 คนประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 2 คน หนายความ 1 คน และเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สิน 7 คน

ผลการศึกษา พบว่า การติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีอุปสรรคและปัญหาเกี่ยวกับช่องทางในการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ที่กฎหมายยังขาดความชัดเจนในการให้ความยินยอมของลูกค้า และปัญหากำหนดเวลาในการติดตามทวงหนี้ถือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้ออนไลน์ ประกอบด้วย การเคารพสิทธิของลูกค้า การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจทั้งด้านกฎหมายและการสื่อสารที่เหมาะสม ซึ่งสามปัจจัยนี้มีความเชื่อมโยงกันในเชิงระบบอย่างสอดคล้องกัน

ข้อเสนอแนะ การติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ควรมีระบบ opt-in / opt-out หรือสิทธิในการยกเลิกการติดต่อ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าให้สามารถ “ยกเลิกการติดต่อ” นอกจากนี้บริษัทติดตามทวงหนี้ควรกำหนดแนวทางปฏิบัติมาตรฐาน (Standard Operating

Procedures: SOP) หรือ “คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน” สำหรับการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ให้ชัดเจน อีกทั้งเปิดโอกาสให้ลูกหนี้มีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีติดตามทวงหนี้ที่ลูกหนี้รู้สึกปลอดภัยและสะดวกใจ สำหรับข้อเสนอทางปฏิบัติที่บริษัทฯ ควรพัฒนา หรือเพิ่มช่องทางการทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ ควรจัดให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับข้อจำกัดทางกฎหมาย และจรรยาบรรณในการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ และพัฒนาระบบคัดกรองช่องทางสื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มลูกหนี้

คำสำคัญ: การติดตามทวงหนี้, การทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์, จรรยาบรรณในการทวงหนี้



Independent Study Title	PROBLEMS AND OBSTACLES IN DEBT SETTLEMENT THROUGH ONLINE CHANNEL AFFECTING LEGAL AND ETHICAL ISSUES: A CASE STUDY OF VC ASSET MANAGEMENT CORPORATION COMPANY LIMITED
Author	Wilasinee Kannika
Degree	Master of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Professor Chaturong Napathorn, Ph.D.
Academic Year	2024

ABSTRACT

The objectives of this research entitled “Problems and Obstacles in Debt Collection through Online Channel Affecting Legal and Ethical Issues: A Case Study of VC Asset Management Corporation Company Limited” were to study problems in debt collection through online system according to Debt Collection Act, B.E. 2558 (2015) and Personal Data Protection Act (PDPA), and to study factors affecting the success of debt collection through online channel of VC Asset Management Corporation Company Limited.

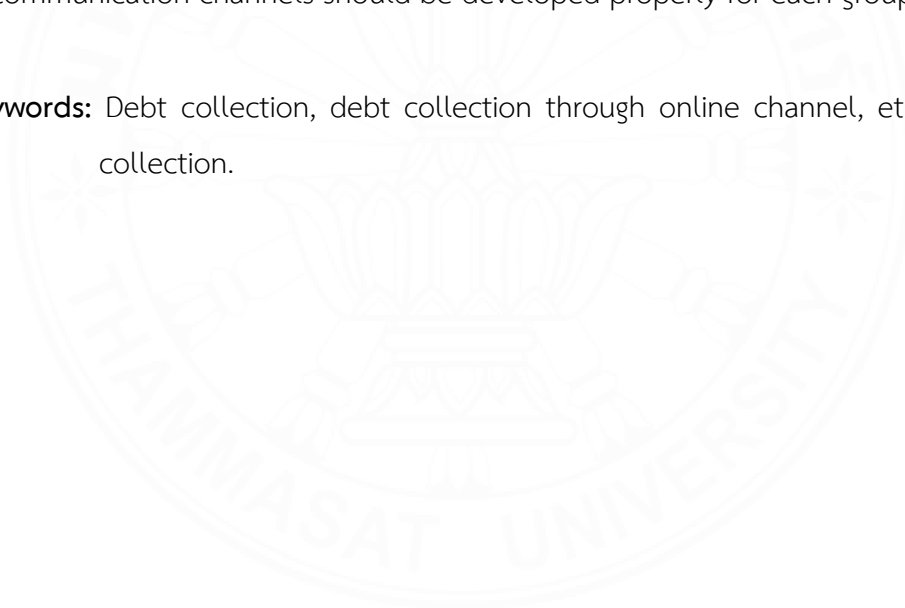
This study was qualitative research divided into 2 steps as documentary research and in-depth interview. Population of this study was 10 persons consisting of 2 administrators, 1 lawyer and 7 collection officers.

The results revealed that the debt collection through online channel of VC Asset Management Corporation Company Limited had its obstacles and problems as; laws about the debt collection channel through online system was not clear in aspect of debtor’s consent and timing of debt collection was an obstacle for operations of collection officers. Factors affecting the success of debt collection through online channel were respecting the debtor’s rights, developing personnel for

proper knowledges and understandings both of legal and communication aspect. These 3 factors should be connected together systematically and accordingly.

Suggestions: - Debt collection through online channel should have opt-in/opt-out system or rights for cancelling connection as a choice for debtors to “cancel connection”. Moreover, debt collection firms should stipulate Standard Operating Procedures (SOP) or “Operation Manual or Guideline” clearly for debt collection through online system. Debtors should be provided with opportunities for setting debt collection procedures that can make them feel safe and convenient. For suggestion on operations, debt collection firms should develop or increase debt collection channels thorough online system, continuous trainings should be provided on ethical and legal limitations of debt collection channels thorough online system and screening of communication channels should be developed properly for each group of debtors.

Keywords: Debt collection, debt collection through online channel, ethics in debt collection.



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่องปัญหาและอุปสรรคการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ ผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรม : ศึกษากรณี บริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด สามารถสำเร็จได้เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร. จตุรงค์ นภาธร อาจารย์ที่ปรึกษางานการค้นคว้าอิสระ ที่สละเวลาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง สำหรับการศึกษาการค้นคว้าอิสระ ส่งผลให้การค้นคว้าอิสระมีความสมบูรณ์ ครบถ้วนในเนื้อหา และรองศาสตราจารย์ ดร. สุธินี ฤกษ์ขำ ที่ได้ให้เกียรติเป็นกรรมการและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์กับการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร ทนายความ และเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด ที่ท่านเสียสละเวลาในการให้ข้อมูลเพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ขึ้น และให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน

ขอขอบพระคุณครอบครัวอันเป็นที่รักที่ให้การสนับสนุนทุก ๆ อย่างก้าวของข้าพเจ้า และคอยให้กำลังใจตลอดการศึกษา รวมถึงเพื่อน ๆ ทุกท่านที่คอยรับฟังปัญหา และให้กำลังใจตลอดการจัดทำการค้นคว้าอิสระ

วิลาสินี วรรณิกา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	4
1.3 คำถามวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 คำจำกัดความ (นิยามศัพท์)	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้	7
2.1.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับหนี้	7
2.1.2 ความหมายของการติดตามทวงถามหนี้	9
2.2 กฎหมายที่เกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้	10
2.2.1 พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558	10
2.2.2 ประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการทวงถามหนี้	14

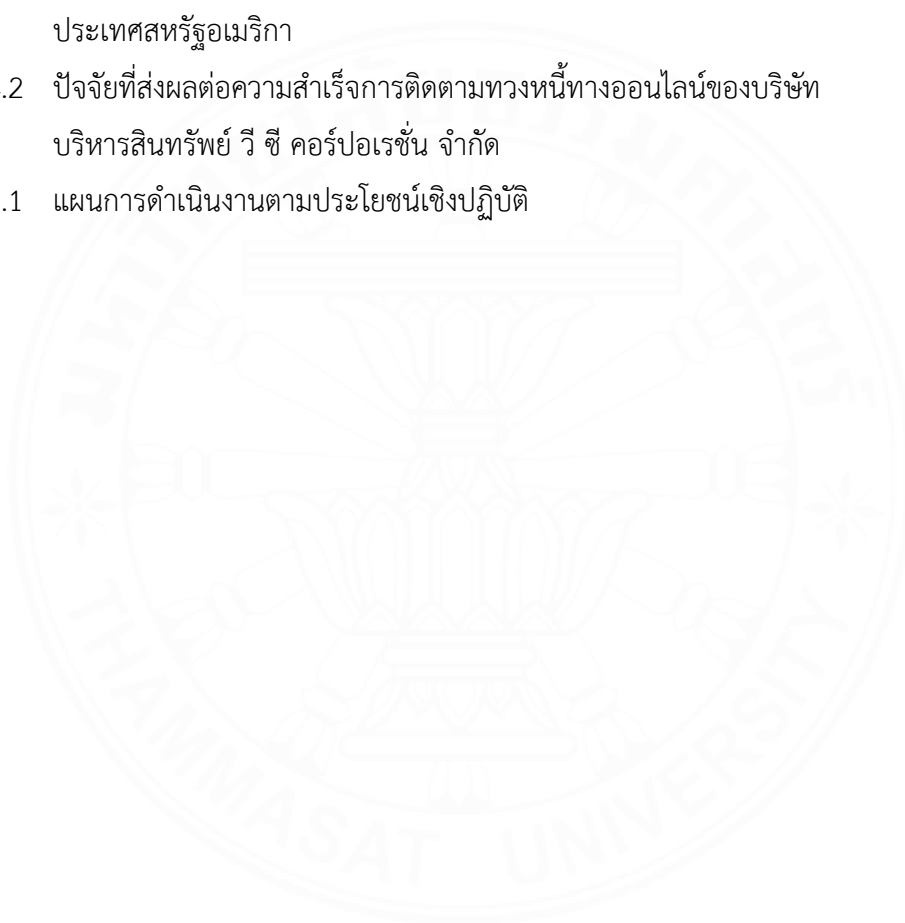
2.2.3	ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อ ทวงถามหนี้	16
2.2.4	ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง การกำหนดอัตรา ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้	16
2.2.5	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	17
2.3	การติดตามทวงถามหนี้ในประเทศสหรัฐอเมริกา	20
2.3.1	ข้อปฏิบัติในการทวงถามหนี้แบบทั่วไป	20
2.3.2	การติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์	21
2.4	หลักจริยธรรมทางธุรกิจ	22
2.5	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
2.6	กรอบแนวคิดในการวิจัย	28
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	30
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
3.2	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.2.1	การเก็บรวบรวมด้านเอกสาร (Review data)	30
3.2.2	การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)	31
3.2.2.1	โครงร่างการสัมภาษณ์ผู้บริหาร	31
3.2.2.2	โครงร่างการสัมภาษณ์นายความประจำบริษัท	32
3.2.2.3	โครงร่างการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้	33
3.3	การวิเคราะห์ข้อมูล	35
3.4	ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์	36
3.5	ข้อมูลบริษัทและการดำเนินงานของบริษัทบริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด	37
3.5.1	ความเป็นมาของบริษัท	37
3.5.2	ลักษณะการประกอบธุรกิจ	38
3.5.3	ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ	38

	(8)
บทที่ 4 ผลการวิจัย	40
4.1 ปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์	40
4.1.1 วิเคราะห์วิธีการในการทวงถามหนี้ผ่านระบบออนไลน์ของประเทศไทย และสหรัฐอเมริกา	40
4.1.2 สัมภาษณ์บุคลากรบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด	43
4.1.2.1 ช่องทางในการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์	44
4.1.2.2 กำหนดเวลาในการติดตามทวงหนี้	45
4.2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด	46
4.2.1 การเคารพสิทธิของลูกค้าหนี้	46
4.2.1.1 ความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	46
4.2.1.2 การสื่อสารด้วยจริยธรรม	47
4.2.1.3 การเปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	47
4.2.2 การพัฒนาบุคลากร	47
4.2.2.1 การอบรมด้านกฎหมายและสิทธิของลูกค้าหนี้	48
4.2.2.2 การฝึกทักษะการสื่อสารเชิงจริยธรรม	48
4.2.2.3 การส่งเสริมทักษะด้านเทคโนโลยี	48
4.2.2.4 การสร้างแรงจูงใจและการประเมินผล	48
4.2.3 การเพิ่มช่องทางออนไลน์	49
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	52
5.1 สรุปผลการวิจัย	52
5.1.1 ปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์	52
5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้ออนไลน์	53
5.2 อภิปรายผล	54
5.2.1 ปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์	54
5.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้ออนไลน์	55
5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัย	55

	(9)
5.4 ข้อเสนอแนะ	56
5.4.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	56
5.4.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ	59
5.4.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	62
รายการอ้างอิง	63
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์	65
ภาคผนวก ข สัมภาษณ์ผู้บริหารบริษัทบริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด	76
ภาคผนวก ค สัมภาษณ์ทนายความบริษัทบริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด	79
ภาคผนวก ง สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้บริษัทบริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด	81
ประวัติผู้เขียน	87

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์	36
3.2 ความเป็นมาของบริษัท	37
4.1 เปรียบเทียบ วิธีติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ของประเทศไทย และ ประเทศสหรัฐอเมริกา	43
4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด	50
5.1 แผนการดำเนินงานตามประโยชน์เชิงปฏิบัติ	60



สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

29



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและสำคัญของปัญหา

ในปี พ.ศ. 2566 พบว่า ประเทศไทยมีหนี้ครัวเรือนสูงขั้นสู่ระดับ 91.3% ต่อผลิตภัณฑ์รวมในประเทศ (Gross Domestic Product) จากสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีระดับหนี้ครัวเรือนต่อผลิตภัณฑ์รวมในประเทศ (Gross Domestic Product) สูงเป็นอันดับต้น ๆ ของโลก สอดคล้องกับภาระการจ่ายหนี้ต่อรายได้ (Debt Service Coverage Ratio) ที่ระดับ 22.3% ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มประเทศเศรษฐกิจหลักอื่น ๆ ที่อยู่ที่ 9.8% ประกอบกับอัตราดอกเบี้ยนโยบายของไทยที่ปัจจุบันอยู่ในระดับสูงสุดในรอบ 10 ปี และภาระหนี้ของครัวเรือนที่สูงแต่มีความสามารถในการชำระหนี้ที่ต่ำ จะเป็นปัจจัยที่เพิ่มความเปราะบางต่อเสถียรภาพทางการเงินและภาพรวมเศรษฐกิจไทยในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสัดส่วนหนี้ครัวเรือนส่วนใหญ่ของประเทศมาจากหนี้ที่อาจไม่สร้างรายได้ในอนาคต (Non-productive loan) อาทิ หนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล (ฐานศิลป์ กลิ่นถนอม, 2567) และภาพรวมหนี้ครัวเรือนไทยประจำไตรมาสที่ 3 ของปี 2567 พบหนี้เสีย (NPL) แตะระดับสูงสุดเป็นประวัติการณ์ หนี้ NPLs ประมาณ 1.2 ล้านล้านบาทโดยประมาณ ใจขึ้นตรงที่ NPLs สินเชื่อบ้าน รถยนต์ บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล (วาราดา ทองจำนงค์, 2567) จากภาระหนี้ของบุคคลในปัจจุบัน หากไม่ชำระหนี้ตามกำหนดแก่เจ้าหนี้ก็จะส่งผลให้เกิดกระบวนการติดตามทวงหนี้เพื่อให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้ แต่เดิมการติดตามทวงหนี้ของเจ้าหนี้และผู้ทวงถามหนี้มีการใช้วิธีการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมมากมายไม่ว่าจะเป็นการใช้ถ้อยคำที่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอย่างรุนแรงการคุกคามข่มขู่การใช้กำลังประทุษร้ายต่อร่างกายหรือทรัพย์สินการทำให้ลูกหนี้เสียชื่อเสียงด้วยการประจานการให้ข้อมูลเท็จการสร้างความเดือดร้อนรำคาญให้แก่บุคคลอื่น เป็นต้น

ต่อมาภาครัฐจึงมีการบัญญัติพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 เกิดขึ้นมาโดยบังคับใช้ได้กับทั้งหนี้ในระบบและนอกระบบซึ่งมีผลบังคับใช้มาตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2558 เป็นต้นมาโดยกฎหมายฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นในการคุ้มครองลูกหนี้ที่ได้รับการทวงถามหนี้อย่างไม่เหมาะสมมีทางเลือกให้ลูกหนี้มีมากขึ้นแต่ในทางตรงกันข้ามฝ่ายเจ้าหนี้กลับมีทางเลือกได้น้อยลงทวงถามหนี้ได้อย่างยากลำบากและมีโอกาสที่จะได้รับชำระหนี้จริง ๆ น้อยลงไปอีกด้วย เห็นได้ว่าแม้ว่าตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์จะวางหลักว่าถ้าลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ตามกำหนดและตกเป็นผู้ผิดนัดโดยที่เจ้าหนี้มิได้เป็นฝ่ายผิดนัดหรือผิดสัญญา ก่อนเจ้าหนี้ก็ควรที่จะมีสิทธิติดตามทวงถาม

หนังสือเหล่านี้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้อย่างอิสระตราบเท่าที่ไม่เป็นการคุกคามลูกหนี้มากจนเกินไป โดยพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ได้วางหลักเกณฑ์ มาตรการให้ผู้ติดตามทวงหนี้ปฏิบัติ เช่น

1. ห้ามเปิดเผยข้อมูลการเป็นหนี้ต่อบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง เป็นกรณีห้ามโพสต์หรือส่งข้อความที่เปิดเผยข้อมูลหนี้ของลูกหนี้ในที่สาธารณะหรือให้บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องรับรู้
2. ห้ามใช้ข้อความหรือสัญลักษณ์ที่ทำให้ผู้อื่นทราบว่ามีหนี้ทวงหนี้ เช่น การส่งจดหมายที่มีสัญลักษณ์ของบริษัททวงหนี้
3. ห้ามใช้ถ้อยคำข่มขู่ ดุหมิ่น หรือกระทำการที่ทำให้ลูกหนี้รู้สึกหวาดกลัวหรือเสียหาย
4. จำกัดเวลาและความถี่ในการติดต่อ สามารถติดต่อได้ระหว่างวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00-20.00 น. และวันหยุดราชการ เวลา 8.00-18.00 น.
5. การติดต่อควรมีความเหมาะสม ไม่ควรติดต่อบ่อยครั้งจนเกินไป
6. ต้องแสดงตัวตนและให้ข้อมูลที่ถูกต้องผู้ทวงหนี้ต้องแจ้งชื่อ-นามสกุล และข้อมูลเกี่ยวกับหนี้อย่างชัดเจน

ปัจจุบันผู้ติดตามทวงหนี้ หรือเจ้าหนี้จะใช้วิธีการทวงหนี้โดยการโทรศัพท์ และส่งจดหมายไปหาลูกหนี้ ซึ่งทั้งสองวิธีดังกล่าวจะต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการของพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ข้างต้น จะเห็นได้ว่าปัจจุบันการติดตามทวงหนี้โดยผ่านออนไลน์มีเพียงการโทรศัพท์เพียงอย่างเดียว ซึ่งมีข้อขัดข้องต่อเจ้าหนี้หลายประการ เช่น

1. ปัญหาด้านประสิทธิภาพในการติดตามหนี้ ลูกหนี้เมินเฉยต่อการแจ้งเตือน ลูกหนี้สามารถบล็อกข้อความ หรือเพิกเฉยต่อการแจ้งเตือน
2. ปัญหาด้านกฎหมายและข้อบังคับ ที่เสี่ยงต่อการละเมิดพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ได้แก่ ห้ามติดตามหนี้เกินวันละ 1 ครั้ง หรือในช่วงเวลา 20.00 - 08.00 น. ห้ามใช้ข้อความข่มขู่ ประจาน หรือกดดันลูกหนี้ ต้องแจ้งตัวตนและเหตุผลในการติดต่ออย่างชัดเจน และต้องติดตามหนี้ผ่านช่องทางที่ลูกหนี้ยินยอมเท่านั้น รวมถึงปัญหาการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) หากระบบจัดเก็บ หรือส่งต่อข้อมูลลูกหนี้โดยไม่ได้รับความยินยอม อาจเสี่ยงต่อการละเมิดกฎหมาย PDPA

หากเจ้าหนี้ติดตามทวงหนี้โดยผ่านทางออนไลน์ช่องทางอื่น เช่น การติดตามทวงหนี้ผ่านเฟซบุ๊กเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากและอาจสร้างปัญหาทางกฎหมายได้ เนื่องจากการโพสต์ทวงหนี้ในที่สาธารณะ เช่น เฟซบุ๊ก อาจทำให้เจ้าหนี้มีความผิด หากมีการเปิดเผยชื่อและข้อมูลส่วนตัวของลูกหนี้ โดยไม่ได้รับอนุญาต ดังนั้นในทางปฏิบัติเจ้าหนี้จึงใช้วิธีการติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ ได้เพียง การใช้โทรศัพท์ ที่ติดต่อลูกหนี้เป็นส่วนตัวมากกว่า ซึ่งจะต้องพบปัญหาอาจประสบปัญหาต่าง ๆ ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น

จากปัญหาดังกล่าวส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดตามทวงหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้ติดตามทวงหนี้มีข้อจำกัดในการทวงหนี้ เนื่องจากกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์มานั้นมุ่งที่จะคุ้มครองแต่ลูกหนี้ โดยไม่ได้คำนึงถึงเจ้าหน้าที่ที่จะติดตามทวงหนี้แต่อย่างใด และเมื่อไม่สามารถติดตามทวงหนี้ได้เนื่องจากข้อกำหนดของกฎหมาย อาจส่งผลต่อให้ลูกหนี้จะต้องเข้าสู่กระบวนการของศาลที่จะต้องสูญเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในชั้นศาลเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้อาจส่งผลกระทบต่อสถานะหนี้ที่เป็นหนี้เสีย NPL ซึ่งปัจจุบันภาพรวมหนี้ครัวเรือนไทยประจำไตรมาสที่ 3 ของปี 2567 พบหนี้เสีย (NPL) แตะระดับสูงสุดเป็นประวัติการณ์ หนี้ NPLs ประมาณ 1.2 ล้านล้านบาท สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาบริษัทบริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจหลัก คือ ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ซึ่งดำเนินธุรกิจมาตั้งแต่ปี 2560 สำหรับเหตุผลที่ศึกษาบริษัทบริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด เนื่องจาก

1. ลักษณะของบริษัทตรงกับวัตถุประสงค์การศึกษา

บริษัท บริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด (VC Corporation) เป็น บริษัท เอกชนที่ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์และติดตามหนี้อย่างเป็นระบบซึ่งมีการใช้ช่องทางออนไลน์ เช่น LINE, โทรศัพท์อัตโนมัติ, อีเมล และข้อความ SMS ในการติดตามหนี้ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของการวิจัยที่ต้องการศึกษาการทวงหนี้ผ่านเทคโนโลยีและผลกระทบที่ตามมาในเชิงกฎหมาย และจริยธรรม

2. บริษัทมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทวงหนี้จริงในทางปฏิบัติ

บริษัท บริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นหนึ่งในบริษัทที่เริ่มนำระบบดิจิทัลเข้ามาใช้ในการติดตามลูกหนี้ โดยเน้นการลงทุน, เพิ่มประสิทธิภาพ, และ ลดการเผชิญหน้าแบบตัวต่อตัว เช่น การโทรศัพท์ ใช้ LINE, ข้อความ SMS ซึ่งเป็น “จุดที่เชื่อมโยงกับประเด็นทางกฎหมาย” โดยตรง เช่น พ.ร.บ.ทวงถามหนี้ และ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

3. มีความชัดเจนในโครงสร้างองค์กรและบทบาทเจ้าหน้าที่

บริษัท บริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีการจัดโครงสร้างงานด้าน “ติดตามหนี้” อย่างชัดเจน เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายทวงถามหนี้ ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งเอื้อต่อการเก็บข้อมูลเชิงลึกจากหลายมุม เช่น มุมมองฝ่ายปฏิบัติ ฝ่ายกฎหมาย และฝ่ายบริหาร

4. เข้าถึงแหล่งข้อมูลได้จริง และสามารถสัมภาษณ์เชิงลึกได้

ผู้วิจัยได้รับการอนุญาตและความร่วมมือจากผู้บริหารของบริษัทฯ ในการให้สัมภาษณ์เชิงลึก รวมถึงได้รับข้อมูลจริงเกี่ยวกับระบบติดตามหนี้ออนไลน์ ข้อจำกัดที่พบ และแนวทางที่บริษัทปรับตัวต่อกฎหมาย PDPA จึงมั่นใจได้ว่างานวิจัยจะมีข้อมูลเชิงประจักษ์ (empirical data) ที่น่าเชื่อถือ และสามารถอ้างอิงได้จริง

5. สามารถใช้เป็นกรณีตัวแทนของบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกัน

แม้จะเป็นกรณีศึกษาเฉพาะราย แต่ บริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีลักษณะการดำเนินงานคล้ายกับบริษัทบริหารหนี้อื่น ๆ ในประเทศไทย จึงสามารถใช้เป็นตัวอย่างหรือกรณีตัวแทน (case representative) ที่นำไปเปรียบเทียบหรือพัฒนาต่อยอดในงานวิจัยอื่น ๆ ได้ในอนาคต

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัญหาและอุปสรรคการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ ผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรมของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยมุ่งศึกษาถึงปัญหาหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) รวมถึงปัจจัยแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้การติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. ศึกษาปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

1.3 คำถามวิจัย

1. ปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นอย่างไร
2. ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยแบบคุณภาพโดยแบ่งขั้นตอน ออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ การวิจัยเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยค้นคว้าจากตำรา บทความในวารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัย ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้แก่ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) รวมถึงการคำนึงถึงจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และแนวทางการปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ของต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการตั้งคำถามในสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลและเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดข้อปฏิบัติของบริษัทในการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การปัญหาติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

- ผู้บริหาร จำนวน 2 คน
- ทนายความ 1 คน
- เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สิน 7 คน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้วิจัยคาดว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเกิดประโยชน์ต่อผู้ติดตามทวงหนี้ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ทำให้บริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้ทราบถึงผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน
2. ทำให้บริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด ใช้เป็นข้อมูลเพื่อลดความเสี่ยงจากการละเมิดกฎหมาย และเป็นแนวทางในการกำหนดข้อปฏิบัติของบริษัทในการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์

1.6 คำจำกัดความ (นิยามศัพท์)

การติดตามทวงหนี้ หมายถึง กระบวนการในการทวงถามหนี้ที่จัดอยู่ในประเภทสินเชื่อส่วนบุคคล และเร่งรัดหนี้สิน เพื่อให้ลูกหนี้ชำระตามกำหนด

เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สิน หมายถึง พนักงานของบริษัทติดตามทวงหนี้ มีหน้าที่ติดต่อลูกหนี้ทางโทรศัพท์

การทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ หมายถึง การดำเนินการใด ๆ ของเจ้าหนี้หรือผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้เพื่อติดตามให้ลูกหนี้ชำระหนี้ โดยใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์, SMS, Email, Social Media, Mobile Application เป็นต้น

จริยธรรมในการทวงหนี้ หมายถึง หลักการและแนวปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมในการทวงหนี้ โดยคำนึงถึงความยุติธรรม ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส ความเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของลูกหนี้ การรักษาความลับ และการไม่ใช้ความรุนแรงทั้งทางกายและวาจา



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การพัฒนากระบวนการทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์: ผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการค้นคว้า ดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้
- 2.2 กฎหมายที่เกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้
 - 2.2.1 พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558
 - 2.2.2 ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้
 - 2.2.3 ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้
 - 2.2.4 ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้
 - 2.2.5 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- 2.3 หลักการปฏิบัติการติดตามทวงหนี้ของต่างประเทศ
- 2.4 หลักจริยธรรมทางธุรกิจ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้

2.1.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับหนี้

แต่เดิมกฎหมายโรมันได้มีการกำหนดเกี่ยวกับหนี้ (Obligation) ก่อนกฎหมายระบบอื่น ๆ แต่ก็ยังไม่ปรากฏการให้ความหมายไว้ อย่างไรก็ตามประมวลกฎหมายของจัสติเนียน ได้อธิบายว่าหนี้เป็นความผูกพันซึ่งลูกหนี้จะต้องชำระหนี้ตามกฎหมาย Obligation เป็นคำละตินหมายถึง พันธะ หรือความผูกพัน ตามกฎหมายโรมัน หนี้จึงเป็นพันธะหรือความผูกพันระหว่างลูกหนี้และเจ้าหนี้ซึ่งก่อให้เกิดหน้าที่และความรับผิดชอบในการชำระหนี้ทางฝ่ายลูกหนี้และก่อให้เกิดสิทธิหรืออำนาจทางฝ่ายเจ้าหนี้เหนือลูกหนี้เพื่อที่จะบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้ เดิมพันธะ หรือความผูกพันนี้เป็นเรื่องทางกายภาพ คือ เจ้าหนี้มีอำนาจเหนือเนื้อตัวร่างกายของลูกหนี้แต่ภายหลังกลายเป็นพันธะหรือความผูกพันทางกฎหมาย ซึ่งเจ้าหนี้คงมีอำนาจเหนือทรัพย์สินของลูกหนี้เท่านั้น ความผูกพันทาง

กฎหมายหรือพันธะทางกฎหมายเป็นเสมือนโซ่ที่ล่ามลูกหนี้ไว้กับเจ้าหนี้เมื่อใดที่เจ้าหนี้ได้รับการชำระหนี้โซ่นี้ก็คลายออกจากลูกหนี้ทำให้ลูกหนี้พ้นสภาพจากการเป็นหนี้ (โสภณ รัตนากร, 2551)

จากคำจำกัดความของหนี้ (Obligation) ตามกฎหมาย คือ นิติสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 ฝ่ายขึ้นไปซึ่งฝ่ายหนึ่งเรียกเรียกว่า “เจ้าหนี้” มีสิทธิที่จะบังคับอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า “ลูกหนี้” ให้กระทำการ หรืองดเว้นกระทำการอย่างใด ๆ แก่ตนได้ โดยบ่อเกิดแห่งหนี้นั้นเกิดจากนิติกรรม และสัญญา และเกิดจากนิติเหตุ เช่น ลากมิควรถัดละเมิด เป็นต้น สำหรับประเภทของหนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

(1) หนี้ในระบบ คือ หนี้ที่ลูกหนี้ทำสัญญากับเจ้าหนี้ซึ่งเป็นสถาบันการเงิน หรือธนาคาร ที่มีกฎหมายรองรับและควบคุม ซึ่งกฎเกณฑ์กติกาเงื่อนไขและข้อบังคับต่าง ๆ ของหนี้ในระบบนั้นจะมีความเป็นธรรมไม่มีการเอาเปรียบซึ่งกันและกัน เมื่อมีปัญหาการผิดนัดของลูกหนี้ก็จะมีขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินการตามกฎหมายแบบชัดเจนและตรงไปตรงมา

(2) หนี้นอกระบบ หมายถึง หนี้ที่เกิดจากการกู้ยืมเงินกันเองในระหว่างประชาชน โดยไม่ได้กู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน หนี้นอกระบบจะเป็นปัญหาเมื่อคิดดอกเบี้ยในอัตราสูงผิดปกติ จึงมีการนิยามหนี้นอกระบบในความหมายเฉพาะเจาะจงขึ้นว่าหมายถึง หนี้เงินกู้ที่คิดดอกเบี้ยเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด (เกินร้อยละ 15 ต่อปี หรือร้อยละ 1.25 ต่อเดือน) โดยที่เจ้าหนี้ไม่ใช่สถาบันการเงิน ทั้งยังรวมถึงหนี้ที่เกิดจากมูลหนี้ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และหนี้ที่กฎหมายบัญญัติไว้เกี่ยวกับสิ่งของหรือวัตถุว่าผู้ใดมิไว้เป็นความผิด เช่น หนี้ที่เกิดจากการพนัน เป็นต้น รวมถึงแหล่งการเงินที่เกิดขึ้น ตามความจำเป็นและสภาพแวดล้อมโดยไม่มีระเบียบกฎหมายที่ไม่มีการติดตามและควบคุมจากทางราชการ เนื่องจากเงื่อนไขการกู้และข้อตกลงต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับความพอใจระหว่างผู้ขอกู้และผู้ให้กู้ ลักษณะที่เด่นชัด คืออัตราดอกเบี้ยสูงกว่าสถาบันการเงินหรือสูงกว่าที่กฎหมายกำหนดโดยอาจเป็นการคิดดอกเบี้ยไว้ล่วงหน้าร่วมกับเงินต้น แล้วเขียนในสัญญาไม่ตรงกับเงินที่ลูกหนี้ได้รับ (กฤตกร จินดาวัฒน์. 2560)

โดยสรุป หนี้นอกระบบ หมายถึง การกู้หนี้ทั้งในรูปของตัวเงินและสิ่งของที่อยู่ นอกระบบสถาบันการเงิน ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงการคลัง โดยการกู้หนี้นี้ยืมสินไม่ได้ให้ความสำคัญกับหลักฐานการกู้ยืมเงิน และมีอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด (สถาบันวิจัยสังคม จุฬาฯ, 2557)

นอกเหนือจากความหมายของหนี้ดังกล่าวแล้วยังมีนักวิชาการที่ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับหนี้ไว้ดังนี้

ม.ร.ว.เสนีย์ ปราโมช (2520) ได้ให้ความหมายไว้ว่าหนี้ คือ ความผูกพันที่มีผลในทางกฎหมายซึ่งบุคคลฝ่ายหนึ่งเรียกว่าเจ้าหนี้ชอบที่จะได้รับชำระหนี้มีวัตถุประสงค์เป็นการกระทำหรืองดเว้นหรือส่งมอบทรัพย์สินจากบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่า ลูกหนี้

จิต เศรษฐบุต (2552) ได้อธิบายเกี่ยวกับคำว่าหนี้ไว้ว่า หนี้เป็นนิติสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองฝ่าย ซึ่งฝ่ายหนึ่งต้องกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่อีกฝ่ายหนึ่งฝ่ายที่ต้องกระทำนั้น เรียกว่า “ลูกหนี้” ส่วนฝ่ายที่ได้รับผลจากการกระทำนั้น เรียกว่า “เจ้าหนี้” ซึ่งการกระทำนั้นแยกออกเป็นสามส่วน ได้แก่ 1) การกระทำ 2) การกระทำโดยการละเว้นการกระทำ และ 3) การทำการโอนทรัพย์สิน

ศันนัทกรณ (จำปี) โสทธิพันธ์ (2563) ได้ให้ความหมายของคำว่าหนี้ไว้ว่า ความสัมพันธ์ทางหนี้” หมายความว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองฝ่าย ฝ่ายหนึ่งเรียกว่าเจ้าหนี้ และอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่าลูกหนี้โดยลูกหนี้มีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้

จรัญ ภักดีธนากุล (2563) ได้กล่าวถึงผลแห่งหนี้ว่า เมื่อมีหนี้เกิดขึ้น ไม่ว่าจะจากมูลหนี้ชนิดใด ย่อมก่อให้เกิดความผูกพันตามกฎหมายระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย โดยฝ่ายหนึ่งอยู่ในฐานะเป็นเจ้าหนี้มีสิทธิเรียกร้องให้อีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นลูกหนี้ปฏิบัติตามการชำระหนี้ให้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์และเนื้อความแห่งหนี้ ส่วนลูกหนี้ก็มีหนี้หรือหน้าที่ต้องชำระหนี้ให้ถูกต้องเช่นนั้น

เมื่อพิจารณาจากความหมายของหนี้สามารถสรุปได้ว่า เมื่อลูกหนี้ได้ก่อหนี้ขึ้น ลูกหนี้อย่อมมีหน้าที่ต้องชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ แต่หากลูกหนี้ไม่กระทำตามหน้าที่ อันได้แก่ ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามที่ตกลงไว้ เช่นนี้เจ้าหนี้อย่อมมีสิทธิที่จะติดตามทวงถามเอาากับลูกหนี้ด้วยวิธีต่างเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้แก่ตน

2.1.2 ความหมายของการติดตามทวงถามหนี้

คำว่า “การติดตามทวงถามหนี้” มิได้มีกฎหมายในฉบับใดให้ความหมายไว้ พบเพียงคำว่า “ทวงถาม” ซึ่งตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานนั้น หมายความว่า “การถามปัญหาหรือเรื่องที่ติดค้างอยู่” ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากความหมายของคำว่า “หนี้” “หนี้เงิน” “สัญญา” “สัญญาคุ้มเงิน” และ “ทวงถาม” มาประกอบกันคำว่า “การติดตามทวงถามหนี้” จึงหมายความว่า การดำเนินการใด ๆ ของเจ้าหนี้หรือผู้ทวงถามหนี้โดยมีวัตถุประสงค์ให้ลูกหนี้ชำระหนี้กับเจ้าหนี้ซึ่งในบางกรณีอาจเรียกว่า “การเร่งรัดหนี้สิน” หรือ “เรียกเก็บหนี้” ก็ได้ และโดยอำนาจแห่งมูลหนี้นั้น เจ้าหนี้มีอำนาจที่จะเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ สำหรับการติดตามทวงถามหนี้ นั้น มีอยู่ 2 รูปแบบ ได้แก่ (พิราญ วรศิลป์, 2560)

1) การติดตามทวงถามหนี้โดยเจ้าหนี้ คือ กรณีที่ผู้ที่มีสถานะเป็นเจ้าหนี้โดยตรงใช้สิทธิต่าง ๆ ตามกฎหมายในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ด้วยตนเองเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับลูกหนี้ และหมายความรวมถึง กรณีที่ลูกจ้างของเจ้าหนี้เป็นผู้ดำเนินการติดตามทวงถามหนี้แทนเจ้าหนี้ด้วย เช่น กรณีธนาคารบางแห่งมีแผนกติดตามทวงถามหนี้เป็นของตนเองและได้มอบหมายให้ลูกจ้างในธนาคารไปดำเนินการติดตามทวงถามหนี้กับลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้ เป็นต้น

2) การติดตามทวงถามหนี้โดยบุคคลภายนอก คือ การติดตามทวงถามหนี้โดยผู้
ที่ดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ไม่มีได้เป็นเจ้าของหนี้โดยตรงของลูกหนี้ซึ่งผู้ติดตามทวงถามหนี้กับลูกหนี้
ไม่มีได้เป็นคู่สัญญากันโดยตรง แต่เป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายหรือได้รับมอบอำนาจ หรือได้รับมอบ
อำนาจช่วงจากเจ้าหนี้ให้มาดำเนินการติดตามทวงถามหนี้แทนเจ้าหนี้ เช่น กรณีธนาคารว่าจ้างบริษัท
ติดตามทวงถามหนี้ให้ดำเนินการติดตามทวงถามหนี้แทน เป็นต้น

2.2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงหนี้

2.2.1 พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติฉบับนี้มีหลักการและวัตถุประสงค์ คือ การทวงถามหนี้ในปัจจุบัน
มีการกระทำที่ไม่เหมาะสมต่อลูกหนี้ไม่ว่าจะเป็นการใช้ถ้อยคำที่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอย่าง
รุนแรง การคุกคามโดยขู่เข็ญ การใช้กำลังประทุษร้าย หรือการทำให้เสียชื่อเสียง รวมถึงการให้ข้อมูล
เท็จและการสร้างความเดือดร้อน รำคาญให้แก่บุคคลอื่น ประกอบกับปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายที่
กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการทวงถามหนี้และการควบคุมการทวงถามหนี้ไว้เป็นการ
เฉพาะ ในงานวิจัยฉบับนี้จะได้นำเสนอรายละเอียดเป็นลำดับ ดังนี้

1. การทวงถามหนี้

หากผู้ประกอบการธุรกิจทวงถามหนี้เป็นทนายความ หรือสำนักงานทนายความ
พระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้คณะกรรมการสภาทนายความตามกฎหมายว่าด้วยทนายความทำ
หน้าที่เป็นนายทะเบียน รับผิดชอบ และให้มีอำนาจสั่งเพิกถอนการจดทะเบียน และให้สภานายก
พิเศษมีอำนาจวินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่งไม่รับผิดชอบที่เป็นอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
หรือคำสั่งเพิกถอนการจดทะเบียนที่เป็นอำนาจของคณะกรรมการ นอกจากนี้ให้คณะกรรมการสภา
ทนายความมีอำนาจออกข้อบังคับในส่วนที่เกี่ยวข้องได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับพระราชบัญญัตินี้
ข้อบังคับนั้นเมื่อได้รับความเห็นชอบจากสภานายกพิเศษ และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้
ใช้บังคับได้

นอกจากนี้คณะกรรมการสภาทนายความและสภานายกพิเศษจะต้องรายงาน
การดำเนินการให้คณะกรรมการเพื่อทราบเป็นประจำทุก 3 เดือนนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้มีผลใช้
บังคับ

ห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ หรือสนับสนุนการทวงถาม
หนี้ซึ่งมีใจของตน เว้นแต่ในกรณีที่เป็หนี้ของสามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของตน หรือใน
กรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นมีอำนาจกระทำได้ตามกฎหมาย

2. แนวทางการปฏิบัติและข้อห้ามในการทวงถามหนี้

2.1 ห้ามผู้ทวงถามหนี้ติดต่อบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ลูกหนี้เพื่อการทวงถามหนี้ เว้นแต่บุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการดังกล่าว สำหรับการติดต่อบุคคลอื่นให้กระทำได้เพื่อวัตถุประสงค์ในการสอบถาม หรือยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้เท่านั้น

2.2 กำหนดให้ผู้ทวงถามหนี้ต้องปฏิบัติในการติดต่อบุคคลอื่น ดังต่อไปนี้ (พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 8)

(1) แจ้งให้ทราบชื่อตัว ชื่อสกุล และแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้

(2) ห้ามแจ้งถึงความเป็นหนี้ของลูกหนี้ เว้นแต่ในกรณีที่บุคคลอื่นนั้นเป็นสามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของลูกหนี้ และบุคคลอื่นดังกล่าวได้สอบถามผู้ทวงถามหนี้ถึงสาเหตุของการติดต่อให้ผู้ทวงถามหนี้ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ได้เท่าที่จำเป็นและตามความเหมาะสม

(3) ห้ามใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้บนซองจดหมายในหนังสือ หรือในสื่ออื่นใดที่ใช้ในการติดต่อสอบถาม ซึ่งทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ของลูกหนี้

(4) ห้ามติดต่อหรือแสดงตนที่ทำให้เข้าใจผิดเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้

2.3 การทวงถามหนี้ ให้ผู้ทวงถามหนี้ปฏิบัติดังต่อไปนี้ (พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 9)

(1) สถานที่ติดต่อ ในกรณีที่ติดต่อโดยบุคคลหรือทางไปรษณีย์ให้ติดต่อตามสถานที่ที่ลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้แจ้งให้เป็นสถานที่ติดต่อ ในกรณีที่บุคคลดังกล่าวไม่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้า หรือสถานที่ที่แจ้งไว้ไม่สามารถติดต่อได้โดยผู้ทวงถามหนี้ ได้พยายามติดต่อตามสมควรแล้ว ให้ติดต่อตามภูมิลำเนา ถิ่นที่อยู่ หรือสถานที่ทำงานของบุคคลดังกล่าว หรือสถานที่อื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(2) เวลาในการติดต่อ การติดต่อโดยบุคคล โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยี สารสนเทศประเภทอื่น ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ให้ติดต่อได้ตั้งแต่เวลา 08.00 นาฬิกา ถึงเวลา 20.00 นาฬิกาและในวันหยุดราชการ เวลา 08.00 นาฬิกาถึงเวลา 18.00 นาฬิกา หากไม่สามารถติดต่อตามเวลาดังกล่าวได้หรือช่วงเวลาดังกล่าวไม่เหมาะสม ให้ติดต่อได้ในช่วงเวลาอื่นตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(3) จำนวนครั้งที่ติดต่อ ให้ติดต่อตามจำนวนครั้งที่เหมาะสมและคณะกรรมการอาจประกาศกำหนดจำนวนครั้งด้วยก็ได้

(4) ในกรณีที่เป็นผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหน้าที่ผู้รับมอบอำนาจช่วงในการ ทวงถามหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้หรือผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ให้ผู้ทวงถามหนี้แจ้งให้ทราบถึงชื่อตัวและชื่อสกุล หรือชื่อหน่วยงานของตนและของเจ้าหน้าที่และจำนวนหนี้และ ถ้าผู้รับมอบอำนาจดังกล่าวทวงถามหนี้ต่อหน้า ให้แสดงหลักฐานการมอบอำนาจให้ผู้ทวงถามหนี้ด้วย

2.4 ในกรณีที่ผู้ทวงถามหนี้ขอรับชำระหนี้ผู้ทวงถามหนี้ต้องแสดงหลักฐาน การรับมอบอำนาจให้รับชำระหนี้จากเจ้าหน้าที่ต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ด้วยและเมื่อลูกหนี้ได้ชำระหนี้แก่ผู้ทวงถามหนี้แล้ว ให้ผู้ทวงถามหนี้ออกหลักฐานการชำระหนี้แก่ ลูกหนี้ด้วย หากลูกหนี้ได้ชำระหนี้แก่ผู้ทวงถามหนี้โดยสุจริต ให้ถือว่าเป็นการชำระหนี้แก่เจ้าหน้าที่โดย ชอบ ทั้งนี้ไม่ว่าผู้ทวงถามหนี้จะได้รับมอบอำนาจให้รับชำระหนี้จากเจ้าหน้าที่หรือไม่ก็ตาม

2.5 กำหนดข้อห้ามในการทวงถามหนี้โดยไม่ต้องกระทำการในลักษณะข่มขู่ ใช้ความรุนแรง หรือการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกายชื่อเสียง หรือทรัพย์สิน ใช้วาจา หรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่น การแจ้งหรือเปิดเผยเกี่ยวกับความเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้แก่ผู้อื่นที่ไม่ เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้ติดต่อลูกหนี้ โดยไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึก โทรสาร หรือสิ่งที่สื่อให้ ทราบว่าเป็นการทวงถามหนี้อย่างชัดเจน เว้นแต่กรณีการบอกกล่าวบังคับจำนองด้วยวิธีการประกาศ หนังสือพิมพ์ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้โดยวิธีการอื่น ใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์หรือ ชื่อทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้บนซองจดหมายในการติดต่อลูกหนี้ที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อ เพื่อการทวงถามหนี้เว้นแต่ชื่อทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้ไม่ได้สื่อให้ทราบได้ว่าเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ทวงถามหนี้ทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในลักษณะอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด แต่มิให้ นำมาใช้บังคับกับการทวงถามหนี้เป็นหนังสือเพื่อจะใช้สิทธิฟ้องคดีต่อศาล (พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 9)

2.6 ห้ามผู้ทวงถามหนี้กระทำการทวงถามหนี้ในลักษณะที่เป็นเท็จ หรือทำ ให้เกิดความเข้าใจผิด โดยการแสดงหรือการใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์หรือรูปแบบที่ทำให้ เข้าใจได้ว่าเป็นการกระทำของศาล เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ แสดงหรือมีข้อความที่ทำให้ เชื่อว่าการทวงถามหนี้เป็นการกระทำโดยทนายความสำนักงานทนายความ หรือสำนักงานกฎหมาย แสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดีหรือจะถูกยึด หรืออายัดทรัพย์สินหรือเงินเดือน ติดต่อ หรือการแสดงตนให้เชื่อว่าผู้ทวงถามหนี้ ดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิตหรือรับจ้างบริษัทข้อมูล เครดิต (พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 12)

2.7 ห้ามผู้ทวงถามหนี้กระทำการทวงถามหนี้ในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม โดย การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ เกินกว่าอัตราที่คณะกรรมการประกาศกำหนด เสนอ หรือจูงใจให้ลูกหนี้ออกเช็คทั้งที่รู้ว่าลูกหนี้อยู่ในสถานะที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ (พระราชบัญญัติการ ทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 13)

2.8 ห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐประกอบธุรกิจทวงถามหนี้หรือสนับสนุนการทวงถามหนี้ซึ่งมิใช่ของตน เว้นแต่ในกรณีที่เป็นการทวงถามหนี้ของสมาชิกกรีกา บุพการีหรือผู้สืบสันดานของตน หรือในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นมีอำนาจกระทำได้ตามกฎหมาย (พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 14)

3. บทกำหนดโทษ

พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้มีการกำหนดบทลงโทษแก่ผู้ที่ฝ่าฝืนทั้งโทษทางปกครอง และโทษทางอาญา โดยกำหนดแบ่งแยกระหว่างการใช้มาตรการบังคับทางปกครองสำหรับการกระทำความผิดที่ไม่ร้ายแรง ให้แยกเป็นโทษทางปกครอง กรณีที่เป็นการกระทำความผิดร้ายแรง ให้แยกเป็นโทษทางอาญา

3.1 โทษทางปกครอง

กำหนดให้ในกรณีที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้เห็นว่าผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้คณะกรรมการฯ มีอำนาจสั่งให้ระงับการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือปฏิบัติให้ถูกต้องหรือเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนด หากผู้ทวงถามหนี้ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งให้คณะกรรมการพิจารณา มีคำสั่งลงโทษปรับทางปกครองไม่เกิน 100,000 บาท โดยให้คำนึงถึงความร้ายแรงของพฤติกรรมที่กระทำผิด (พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 34)

ในกรณีที่ผู้ถูกลงโทษปรับทางปกครองไม่ยอมชำระค่าปรับทางปกครองให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการบังคับทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับโดยอนุโลม และในกรณีที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการบังคับตามคำสั่ง หรือมีแต่ไม่สามารถดำเนินการบังคับทางปกครองได้ให้คณะกรรมการฯ มีอำนาจฟ้องคดีต่อศาลปกครองเพื่อบังคับชำระค่าปรับ ถ้าศาลปกครองเห็นว่าคำสั่งให้ชำระค่าปรับนั้นชอบด้วยกฎหมาย ให้ศาลปกครองมีอำนาจพิจารณาพิพากษาและบังคับให้มีการยึดหรืออายัด ทรัพย์สินขายทอดตลาดเพื่อชำระค่าปรับได้

หากผู้ทวงถามหนี้ซึ่งเป็นนิติบุคคลต้องรับโทษปรับทางปกครอง ถ้าการกระทำความผิดของนิติบุคคลนั้นเกิดจากการสั่งการหรือไม่สั่งการ หรือการกระทำหรือไม่กระทำการอันเป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำของกรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการแทนนิติบุคคลนั้น บุคคลดังกล่าวต้องรับโทษปรับทางปกครองตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย (พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 36)

3.2 โทษทางอาญา

กำหนดให้กรณีที่เป็นการกระทำความผิดร้ายแรงให้แยกเป็นโทษทางอาญา โดยมีอัตราโทษต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ไม่เกิน 3 เดือน - 5 ปี หรือปรับไม่เกิน 30,000 - 500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับแล้วแต่ฐานความผิด โดยโทษทางอาญาปรากฏ ดังนี้

1) บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 5 มาตรา 6 วรรคหนึ่ง มาตรา 8 วรรคหนึ่ง มาตรา 8 วรรคสอง (2) หรือ (3) มาตรา 11 (2) (3) (4) หรือ (5) หรือมาตรา 13 (2) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 39)

2) บุคคลใดฝ่าฝืนมาตรา 12 (2) (3) หรือ (4) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินสามแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 40)

3) บุคคลใดฝ่าฝืนมาตรา 11(1) หรือมาตรา 12 (1) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 41)

4) เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 14 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 42)

5) บุคคลใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งตามมาตรา 24 หรือขัดขวาง หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งตามมาตรา 32 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือน หรือปรับไม่เกินสามหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 43)

ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดซึ่งต้องรับโทษอาญาตามพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติบุคคล ถ้าการกระทำความผิดของนิติบุคคลนั้นเกิดจากการสั่งการหรือไม่สั่งการ หรือการกระทำการหรือไม่กระทำการอันเป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำของกรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการแทนนิติบุคคลนั้น บุคคลดังกล่าวต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย (พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 44)

สรุปได้ว่า โทษทางอาญานั้นกำหนดให้กรณีที่เป็นการกระทำความผิดร้ายแรง ให้แยกเป็นโทษทางอาญา โดยมีอัตราโทษต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ไม่เกิน 3 เดือน – 5 ปี หรือปรับไม่เกิน 30,000 – 500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับแล้วแต่ฐานความผิด

2.2.2 ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดแนวนโยบายในการติดตามทวงถามหนี้ของสถาบันการเงินที่อยู่ภายใต้กำกับให้มีความเหมาะสมและมีความเป็นธรรมกับลูกหนี้โดยได้ประกาศ “แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้” ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551 ใช้บังคับกับสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช่สถาบันการเงินทุกแห่งด้วยเหตุผลว่า “เนื่องจากปรากฏว่าประชาชนที่เป็นหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในหลายลักษณะ ทั้งในกรณีที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบ

ธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้เอง และในกรณีที่มีการว่าจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ออกแนวปฏิบัติเพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและไม่ใช่สถาบันการเงิน ไม่ว่าจะเป็นหนี้ประเภทใด มีมาตรฐานเดียวกันและไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน” โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2551)

1. ติดตามทวงถามได้เฉพาะภายในเวลาที่กำหนด
วันจันทร์ – วันศุกร์ภายในเวลา 08.00 – 20.00 นาฬิกา ส่วนวันหยุดราชการภายในเวลา 08.00 – 18.00 นาฬิกา โดยมีความถี่ในการติดตามที่เหมาะสม
2. ต้องแสดงตัวและแจ้งวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงถามหนี้
กรณีเป็นสถาบันการเงิน ต้องแจ้งชื่อ และวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกหนี้ได้รับทราบอย่างถูกต้องเหมาะสมกรณีเป็นผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ (ตัวแทนสถาบันการเงิน) ต้องแสดงเอกสารว่าได้รับอนุญาตจากผู้ประกอบธุรกิจให้ทำการแทน
3. ต้องใช้วิธีการเรียกเก็บหนี้ที่เหมาะสม
ไม่เรียกเก็บหนี้จากบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้อย่างเว้นได้รับความยินยอมจากลูกหนี้หรือเป็นสิทธิตามกฎหมาย ไม่รบกวนหรือรังควานลูกหนี้โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ไม่ใช่คำพูดที่รุนแรง หรือหยาบคาย ข่มขู่ และคุกคามในลักษณะที่ผิดกฎหมายเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้
ห้ามปลอมแปลง บิดเบือนข้อมูล เอกสาร หรือแสดงท่าทางอันทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าเอกสารเรียกเก็บหนี้หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับลูกหนี้นั้นออกหรือได้รับอนุญาต หรือรับรองจากหน่วยงานของรัฐ หรือบริษัทข้อมูลเครดิต
4. ต้องเก็บรักษาความลับของลูกหนี้
ห้ามเปิดเผยข้อมูลหนี้ของลูกหนี้ให้บุคคลอื่นทราบระหว่างติดต่อทวงถามหนี้ แม้จะเป็นบุคคลในครอบครัว ยกเว้นได้รับความยินยอมจากลูกหนี้
5. ต้องมีหลักฐานแสดงการรับเงินจากลูกหนี้ที่เหมาะสมและมีผลในทางกฎหมาย
6. การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เรียกเก็บหนี้แทน
ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง ต้องให้ข้อมูลกับลูกหนี้ว่ามีผู้ดำเนินการแทนในการติดตามทวงหนี้
นอกจากนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยยังได้กำหนดในเรื่องสิทธิของลูกหนี้ที่จะได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมในการติดตามทวงถามหนี้จากผู้ประกอบการหรือสถาบันการเงินที่ต้องแจ้งให้ผู้ที่มาขอกู้เงินครั้งแรก ทราบในเรื่องต่อไปนี้
- ค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นในการกู้เงิน เช่น ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ค่าปรับต่าง ๆ

- รายชื่อตัวแทนที่ทำหน้าที่ในการติดตามทวงถามหนี้
- ต้องแจ้งให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าหากมอบหมายให้ผู้อื่นเก็บหนี้แทน
- ต้องจัดส่งเอกสารยืนยันยอดหนี้ให้แก่ลูกหนี้
- ลูกหนี้สามารถร้องเรียนได้ที่สถาบันการเงินที่ใช้บริการ หรือแบงก์ชาติหาก

สถาบันการเงิน หรือตัวแทนมีพฤติกรรมในการติดตามทวงถามหนี้ไม่เหมาะสม หรือเข้าข่ายคุกคามลูกหนี้

2.2.3 ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้

ประกาศฉบับดังกล่าวนี้ได้มีมาบังคับใช้เมื่อ 23 สิงหาคม 2562 โดยกำหนดให้ผู้ทวงถามหนี้ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ทราบ การทวงถามหนี้ไม่เกินหนึ่งครั้งต่อหนึ่งวัน

2.2.4 ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้

ในประกาศฉบับนี้ประกาศใช้เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2564 โดยได้มีการกำหนดความนิยามต่าง ๆ ไว้ ดังนี้

“ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้” หมายความว่า จำนวนเงินที่ได้กำหนด ไว้เป็นค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการทวงถามหนี้จากลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้ เพื่อการทวงถามหนี้ โดยต้องมีหลักฐานหรือเอกสารเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ให้สามารถตรวจสอบได้ แต่ไม่รวมถึงค่าใช้จ่ายในการติดตามเอาทรัพย์สินกลับคืน

“รอบการทวงถามหนี้” หมายความว่า รอบระยะเวลาเพื่อการทวงถามหนี้ โดยนับตั้งแต่วันผิคนัดชำระหนี้ของงวดนั้นจนถึงวันครบกำหนดชำระหนี้งวดถัดไป ทั้งนี้ การนับหนึ่งรอบระยะเวลาดังกล่าว จะต้องไม่น้อยกว่าหนึ่งเดือน

ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ฯ ดังกล่าวได้กำหนดให้ผู้ทวงถามหนี้อาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ได้เมื่อลูกหนี้ผิคนัดชำระหนี้และมีการทวงถามหนี้ ดังนี้

- (1) ไม่เกินห้าสิบบาทต่อรอบการทวงถามหนี้ ในกรณีลูกหนี้มีหนี้ค้างชำระหนึ่งงวด
- (2) ไม่เกินหนึ่งร้อยบาทต่อรอบการทวงถามหนี้ ในกรณีลูกหนี้มีหนี้ค้างชำระมากกว่าหนึ่งงวด สำหรับหนี้ประเภทให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลิสซิ่งในสินค้าประเภทรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ อาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้เพิ่มเติมจากรวดหนึ่ง เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติการลงพื้นที่ติดตามทวงถามหนี้ตามที่เกิดขึ้นจริง ทั้งนี้ ไม่เกินสี่ร้อยบาท ต่อรอบการทวงถามหนี้ และให้เรียกเก็บได้เฉพาะกรณีที่ลูกหนี้มีหนี้ค้างชำระมากกว่าหนึ่งงวด

นอกจากนี้ห้ามมิให้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ ตามข้อ 4 สำหรับกรณีลูกหนี้มีหนี้ค้างชำระหรือหนี้ที่ถึงกำหนดชำระสะสมที่ไม่เกินหนึ่งพันบาท

ห้ามมิให้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้อีก ภายหลังจากได้รับชำระหนี้ครบตามจำนวน หรือมีการบอกเลิกสัญญาแล้วตามกฎหมาย

2.2.5 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

1. บุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

1.1 เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (Data Subject)

1.2 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (Data Controller) หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจ เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เช่น หน่วยงานของรัฐ หรือ เอกชนโดยทั่วไป ที่เก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน หรือลูกค้าที่มาใช้บริการ

1.3 ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Data Processor) หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามคำสั่ง ส่วนบุคคล เช่น บริการ cloud service เป็นต้น การบังคับใช้กฎหมาย หรือในนามของผู้ควบคุมข้อมูล

2. ขอบเขตการบังคับใช้กฎหมาย

2.1 ใช้บังคับกับกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ในประเทศไทย

2.2 ใช้บังคับกรณีกับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลอยู่นอกประเทศไทย หากมีกิจกรรมดังต่อไปนี้ การเสนอขายสินค้าหรือบริการให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในประเทศไทย หรือเฝ้าติดตามเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นในประเทศไทย

3. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล คือ ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ เช่น ชื่อ-สกุล ที่อยู่ เลขบัตรประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ email

3.1 หลักการการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องมีการดำเนินการ ดังนี้

(1) เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลต้องให้ความยินยอม

(2) ต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูล

ส่วนบุคคล

(3) Consent ต้องแยกออกจากส่วนอื่นชัดเจน

(4) มีแบบหรือข้อความที่อ่านแล้วเข้าใจได้ง่ายและต้องไม่เป็นการหลอกลวง

(5) เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจะถอนความยินยอมเมื่อใดก็ได้ โดยในการขอความยินยอมต้องคำนึงอย่างถึงที่สุดในความเป็นอิสระของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในการให้ความยินยอม ซึ่งจะต้องไม่มีเงื่อนไขในการให้ความยินยอมเพื่อเก็บรวบรวมใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่มีเจตจำนง หรือเกี่ยวข้องสำหรับการเข้าทำสัญญาซึ่งรวมถึงการให้บริการนั้น ๆ

3.2 ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อน (Sensitive personal data) ได้แก่ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ประวัติอาชญากรรม ความคิดเห็นทางการเมือง ข้อมูลสุขภาพความพิการ ความเชื่อในลัทธิ ศาสนาหรือปรัชญา ข้อมูลสหภาพแรงงาน พฤติกรรมทางเพศ และข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูลชีวภาพ

การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อนจะชอบด้วยกฎหมายเมื่อทำตามหลักการหนึ่งหลักการใด ดังนี้

- (1) ต้องได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้ง
- (2) ทำไปเพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพของบุคคล ซึ่งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถให้ความยินยอมได้
- (3) การดำเนินกิจกรรมโดยชอบด้วยกฎหมายที่มีการคุ้มครองที่เหมาะสมของมูลนิธิ สมาคม หรือองค์กรไม่แสวงกำไร
- (4) เป็นข้อมูลที่เปิดเผยต่อสาธารณะด้วยความยินยอมโดยชัดแจ้งของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- (5) จำเป็นเพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย
- (6) จำเป็นในการปฏิบัติตามกฎหมาย ที่กำหนดไว้เฉพาะ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ต้องขอความยินยอมก่อนหรือขณะดำเนินการ

4.2 การเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ต้องแจ้งรายละเอียดให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบ ดังนี้

- (1) วัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม
- (2) แจ้งให้ทราบกรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลต้องให้ ข้อมูลเพื่อปฏิบัติตามกฎหมายหรือสัญญา รวมทั้งแจ้งถึงผลกระทบที่เป็นไปได้จากการไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

- (3) ระยะเวลาในการเก็บรวบรวม
- (4) บุคคลหรือหน่วยงานซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวม อาจจะถูกเปิดเผย
- (5) ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล สถานที่ติดต่อ และวิธีการติดต่อ
- (6) สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

5. การใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

- 5.1 ต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมได้โดยได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอม
- 5.2 ต้องไม่ใช่หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งไว้กับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล
- 5.3 การใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอม ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องบันทึกการใช้หรือเปิดเผยนั้นไว้

6. สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

- 6.1 สิทธิได้รับแจ้งรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล (Right to be informed)
- 6.2 สิทธิขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล (Right of access)
- 6.3 สิทธิขอให้โอนข้อมูลส่วนบุคคล (Right to data portability)
- 6.4 สิทธิคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Right to object)
- 6.5 สิทธิขอให้ลบหรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้ (Right to erasure/right to be forgotten)
- 6.6 สิทธิขอให้ระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล (Right to restrict processing)
- 6.7 สิทธิขอให้แก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล (Right to rectification)
- 6.8 สิทธิในการร้องเรียนกรณีกับผู้ควบคุมหรือผู้ประมวลผลไม่ปฏิบัติตาม

พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

7. ความรับผิดชอบและบทลงโทษ

7.1 ความรับผิดชอบทางแพ่ง

- (1) ผู้กระทำความผิดข้อมูลส่วนบุคคลต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้กับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ว่าการดำเนินการนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่ก็ตาม

(2) ศาลมีอำนาจสั่งให้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพิ่มเติมได้สองเท่าของค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริง

7.2 โทษอาญา

(1) กำหนดบทลงโทษทางอาญาไว้สำหรับความผิดร้ายแรง เช่น การใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อนโดยมิชอบ ล่วงรู้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อื่นแล้วนำไปเปิดเผยแก่ผู้อื่นโดยมิชอบ

(2) ระวังโทษสูงสุดจำคุกไม่เกิน 1 ปีหรือปรับไม่เกิน 1,000,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(3) ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดเป็นนิติบุคคล กรรมการหรือผู้จัดการหรือบุคคลใดซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคล นั้นอาจต้องร่วมรับผิดชอบในความผิดอาญาที่เกิดขึ้น

7.3 โทษทางปกครอง

กำหนดโทษปรับทางปกครองสำหรับการกระทำความผิดที่เป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ไม่แจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบ ขอความยินยอมโดยหลอกลวงเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ไม่แต่งตั้ง DPO เป็นต้น โทษปรับทางปกครองสูงสุด 5,000,000 บาท (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, 2563)

2.3 การติดตามทวงถามหนี้ในประเทศสหรัฐอเมริกา

ประเทศสหรัฐอเมริกาใช้กฎหมายว่าด้วยการวิธีการปฏิบัติในการทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. 2520 (The Fair Debt Collection Practices Act 1977 หรือ FDCPA) มีสาระสำคัญโดยสรุป ดังนี้

2.3.1 ข้อปฏิบัติในการทวงถามหนี้แบบทั่วไป

ลูกหนี้ในการติดตามทวงถามหนี้ที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย FDCPA ฉบับนี้จึงหมายถึง “บุคคลธรรมดา” เท่านั้น และกฎหมายได้กำหนดว่า หากผู้ทวงถามหนี้ได้รับความยินยอมโดยตรงจากลูกหนี้ก่อน หรือมิได้รับอนุญาตอย่างชัดแจ้งจากศาลที่มีเขตอำนาจแล้ว ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ในเวลา สถานที่ และติดต่อกับนายความของลูกหนี้

(1) หากมีอายุถึงเวลา หรือสถานที่ หรือวัน หรือเวลาที่ หรือสถานที่ที่สมควรรู้ หรือรู้ ว่าเป็นการไม่สะดวกต่อลูกหนี้ให้ถือว่าช่วงเวลาที่ไม่สะดวกในการติดต่อลูกหนี้ คือ ช่วงเวลา ระหว่าง 08.00 ถึง 21.00 นาฬิกา ตามเวลาที่ท้องถิ่น ณ.สถานที่ที่อยู่ของลูกหนี้

(2) ห้ามผู้ติดตามทวงถามหนี้ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้เพื่อทวงถามหนี้จากลูกหนี้ เฉพาะกรณีที่ผู้ทวงถามหนี้ “รู้หรือมีเหตุอันสมควรรู้” ได้ว่านายจ้างของลูกหนี้ห้ามมิให้ติดต่อสื่อสาร กับลูกหนี้เกี่ยวกับการทวงถามหนี้ ณ สถานที่ทำงาน เท่านั้น หรืออาจเป็นกรณีที่ผู้ทวงถามหนี้ได้ไปติดต่อ หาลูกหนี้ที่สถานที่ทำงานแล้ว ได้รับแจ้งจากลูกหนี้ หรือบุคคลอื่นว่าสถานที่ทำงานมีข้อบังคับที่ห้ามมิ ให้ติดต่อสื่อสารกับลูกจ้างเกี่ยวกับการทวงถามหนี้

ในกรณีติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้โดยเฉพาะกรณีที่ผู้ติดตามทวงถามหนี้ได้ ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ครั้งแรกเป็นหนังสือ ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องเปิดเผยแสดงตน โดยแจ้ง ข้อมูลไว้ในหนังสือดังกล่าวเกี่ยวกับรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1) ข้อมูลที่แสดงตนว่าเป็นผู้ทวงถามหนี้ซึ่งกำลังทวงถามหนี้จากลูกหนี้ให้แก่ เจ้าหนี้

2) ข้อความซึ่งรับรองว่าผู้ทวงถามหนี้จะนำข้อมูลใด ๆ ที่ได้รับจากลูกหนี้ใน การติดต่อสื่อสารครั้งนี้ไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการทวงหนี้ดังกล่าวเท่านั้น

3) ข้อความที่แจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ที่จะเกิดขึ้นอีก ต่อไปในภายหน้า กรณีที่ผู้ทวงถามหนี้ได้ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ครั้งแรกด้วยวาจาจากผู้ทวงถามหนี้ อาจ แจ้งข้อมูลดังกล่าวข้างต้นด้วยวิธีการบอกกล่าวด้วยวาจาแทนก็ได้ หากผู้ทวงถามหนี้ไม่ปฏิบัติ ตามที่ กำหนดไว้ เช่นนี้จะถือว่าเป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนต่อกฎหมาย FDCPA

2.3.2 การติดตามทวงหนี้โดยผ่านระบบออนไลน์

ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มีการพิจารณาแก้ไขกฎหมายการทวงหนี้ที่เป็นธรรม ซึ่งเป็นกฎหมายเก่ามาตั้งแต่ปี 1977 ก่อนที่จะมีการสร้างระบบโซเชี่ยลมีเดียและข้อความทาง โทรศัพท์มือถือ ซึ่งจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้เข้ากับยุคสมัยปัจจุบัน โดยสำนักงานคุ้มครองการเงิน ผู้บริโภค (CFPB) ของสหรัฐอเมริกา ได้ประกาศกฎหมายใหม่มีผลบังคับใช้ ค.ศ 2021 เปิดโอกาสให้บริษัท ติดตามทวงหนี้สามารถส่งอีเมล และส่งข้อความโดยตรง (DM) ถึงลูกหนี้บนช่องทางโซเชี่ยลมีเดียได้ เพื่อติดตามทวงหนี้ที่ค้างชำระ โดยผู้ติดตามทวงหนี้ที่ติดต่อเข้าไปทางโซเชี่ยลจะต้องระบุตัวตนว่าเป็น ผู้ติดตามทวงหนี้ และสามารถส่งคำร้องขอเป็นเพื่อนกับลูกหนี้ แต่ลูกหนี้ไม่จำเป็นต้องตอบรับคำร้อง ขอเป็นเพื่อนก็ได้ นอกจากนี้ผู้ทวงหนี้จะต้องให้ทางเลือกสำหรับช่องทางการติดต่อทางออนไลน์ ส่วน ข้อความที่ส่งหาลูกหนี้จะต้องเป็นความลับ และเจ้าหนี้ไม่สามารถโพสต์ข้อความทางเงินบนเพจของ ลูกหนี้ได้ (อมรินทร์ทีวีออนไลน์, 2564)

กล่าวโดยสรุปสำหรับวิธีการติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ของประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่า การติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ในสหรัฐอเมริกาถูกกำกับดูแลโดย Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA) และกฎระเบียบของ Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของลูกหนี้และกำหนดแนวปฏิบัติที่เป็นธรรม ในปี 2021 สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน (CFPB) ได้ออกกฎ Regulation F ซึ่งระบุรายละเอียดใหม่เกี่ยวกับการติดตามหนี้ผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น อีเมล ข้อความ SMS หรือแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย

โดยมีช่องทางที่ใช้ในการติดตามทวงหนี้ดังต่อไปนี้

1) อีเมล (Email) โดยอนุญาตให้ใช้ในการแจ้งเตือนและติดตามหนี้ แต่ต้องมีทางเลือกให้ลูกหนี้สามารถยกเลิกการรับข้อความได้ (Opt-Out)

2) ข้อความ SMS และแอปพลิเคชันแชท (Text Messages & Chat Apps) ต้องขอความยินยอมจากลูกหนี้ล่วงหน้า (consent) สามารถใช้ในการแจ้งหนี้ แต่ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความเป็นส่วนตัวและไม่ก่อให้เกิดการคุกคาม ทั้งนี้ห้ามส่งข้อความจำนวนมากหรือซ้ำบ่อยจนเป็นการคุกคาม (เกิน 7 ครั้งใน 7 วันถือว่าผิดกฎหมาย) และต้องให้ลูกหนี้สามารถยกเลิกการติดต่อทางข้อความได้

3) โซเชียลมีเดีย (Social Media) เช่น Facebook, Instagram, Twitter/X สามารถส่งข้อความส่วนตัว (private/direct message) ได้ หากลูกหนี้ไม่ได้ห้ามไว้ และต้องมีการระบุวิธี opt-out รวมถึงการติดต่อไม่ซ้ำซ้อนหรือรบกวน และแต่ห้ามเปิดเผยข้อมูลหนี้ในที่สาธารณะ

4) ผ่านแพลตฟอร์มของบริษัทเอง (Web Portal / Debt Collection Dashboard) บริษัทหนี้สามารถให้ลูกหนี้เข้าสู่ระบบเพื่อดูยอดค้าง การชำระ และการสื่อสารผ่านหน้าเว็บไซต์ที่ปลอดภัย (HTTPS) โดยบริษัทต้องมีระบบ login ที่ปลอดภัย เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

ทั้งนี้ กฎหมายกำหนดให้ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องใช้ภาษาที่เหมาะสม ห้ามข่มขู่ หรือเปิดเผยข้อมูลหนี้แก่บุคคลที่สามโดยไม่ได้รับอนุญาต ลูกหนี้ยังสามารถร้องขอให้ยุติการติดต่อหรือโต้แย้งหนี้ได้ตามสิทธิที่กำหนด

2.4 หลักจริยธรรมทางธุรกิจ

ปรีดี นกุลสมปรารถนา (2563) กล่าวว่า จริยธรรมในการทำธุรกิจ (Business Ethics) คือคุณค่าของการทำธุรกิจ (Business Values) ที่สำคัญที่สุด ที่จำเป็นต้องมีการถ่ายทอดให้ออกมาเป็นมาตรฐานหรือระเบียบในการทำงาน เพื่อสร้างให้พนักงานเกิดพฤติกรรมในการทำงานแบบมีจริยธรรมที่ดี จริยธรรมในการทำธุรกิจ (Business Ethics) ถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดทั้งธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลาง ธุรกิจขนาดเล็ก รวมถึงพ่อค้าแม่ขายธุรกิจออนไลน์หรือแบบออฟไลน์ หากไม่มี

จริยธรรมในการทำธุรกิจก็คงไม่มีใครอยากคบค้าสมาคมหรืออุดหนุนสินค้าหรือบริการของเราอย่างแน่นนอน จริยธรรมในการทำธุรกิจ ได้แก่

(1) ความจริงใจ องค์กรหรือผู้บริหารที่มีจริยธรรมนั้นต้องมีความจริงใจ ตรงไปตรงมา ไม่บิดเบือนหรือหลอกลวง ให้เกิดความเข้าใจผิดใด ๆ กับคู่ค้าทางธุรกิจ

(2) ความซื่อสัตย์ ความมีคุณธรรม มีเกียรติและซื่อตรงทั้งต่อตัวเอง พนักงานและคู่ค้าทางธุรกิจ ไม่หาช่องทางในการหลบหลีกหรือหาช่องในการทำทุจริตใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเสื่อมเสียแก่องค์กร

(3) รักษาความลับสัญญา และมีความน่าเชื่อถือ ในการทำธุรกิจนั้นการรักษาความลับสัญญาเป็นสิ่งสำคัญ เพราะมันบ่งบอกถึงความน่าเชื่อถือของทั้งตัวคุณเองและองค์กรของคุณ หากคุณสัญญาว่าจะส่งของภายใน 48 ชั่วโมง คุณก็ต้องทำตามสัญญานั้นให้ได้ ไม่อย่างนั้นลูกค้าก็จะสูญเสียความเชื่อมั่นในตัวคุณ

(4) ความไว้วางใจ การให้ความไว้วางใจทั้งในรูปแบบระหว่างบุคคล ระหว่างหน่วยงาน จนถึงระดับองค์กร ในการสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ที่ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลความลับที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร อย่าให้องค์กรถูกทำลายด้วยมิตรภาพดี ๆ ที่เกินกว่าความถูกต้องในการทำงาน

(5) ความยุติธรรม ให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมกับทุก ๆ คนในองค์กร รวมถึงคู่ค้าทางธุรกิจ อย่าใช้อำนาจในการบริหารงานหรือก้าวล้ำอำนาจในการบริหารงานของหน่วยงานต่าง ๆ อย่างไม่มีเหตุผล ไม่ฉกฉวยโอกาสจากความผิดพลาดของคนอื่น ๆ และควรเปิดใจให้กว้างกับทุก ๆ เรื่อง

(6) ห่วงใยผู้อื่น แสดงความเห็นอกเห็นใจและพยายามช่วยเหลือ เวลาที่พนักงานหรือคู่ค้าทางธุรกิจประสบกับปัญหาในด้านต่าง ๆ เพราะมันจะช่วยให้พวกเขาเหล่านั้นมีกำลังใจในการใช้ชีวิตต่อไปในอนาคต โดยความช่วยเหลืออาจจะเป็นทั้งเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว หรือทั้งสองอย่างก็ได้

(7) เคารพผู้อื่น เคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ความเป็นอิสระ และสิทธิส่วนบุคคล ปฏิบัติต่อทุกคนด้วยความเท่าเทียม และไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา เพศ การศึกษา และชาติกำเนิด

(8) ปฏิบัติตามกฎหมาย จริยธรรมในการทำธุรกิจ คือ การปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดในทุก ๆ กิจกรรมที่องค์กรดำเนินการ

(9) แสดงความเป็นผู้นำ ผู้นำองค์กรรวมถึงตัวธุรกิจเองต้องมีความรับผิดชอบในทุก ๆ สิ่ง เป็นผู้นำที่ทำให้เกิดแต่สิ่งดี ๆ กับองค์กร ทั้งการผลิตสินค้าและบริการที่ดีมีมาตรฐาน การวางแผนทางบริหารงานและนโยบายต่าง ๆ การบริหารความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า รวมไปถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่ในการทำงาน

(10) รักษาชื่อเสียงและสร้างกำลังใจ ปกป้องชื่อเสียงขององค์กรและสร้างชื่อเสียงในเชิงบวก รวมถึงขวัญและกำลังใจของพนักงานเมื่อเจอปัญหาร้าย ๆ ในมุมต่าง ๆ และช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่เข้าไปอยู่ในกิจกรรมใด ๆ ที่มีโอกาสส่งผลเสียขึ้นกับองค์กร

(11) ความรับผิดชอบ นอกเหนือจากความรับผิดชอบในธุรกิจแล้ว ยังต้องรับผิดชอบต่อและตัดสินใจในเรื่องที่ส่งผลต่อพนักงาน คู่ค้าทางธุรกิจ ชุมชน และสังคม ทั้งผลดีและผลเสียในทุก ๆ มิติ

สำหรับหลักเกณฑ์การปฏิบัติของธุรกิจทวงถามหนี้ นั้น เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจทวงถามหนี้

1. ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1.1 ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้อย่างเคร่งครัด และตั้งอยู่บนความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความรอบคอบระมัดระวังภายใต้หลักจริยธรรมและการจัดการที่ดี

1.2 หนี้ที่ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ไปทวงถามนั้นจะต้องเป็นหนี้ที่ถึงกำหนดชำระแล้ว

1.3 แจ้งข้อมูล หรือเผยแพร่เอกสารใด ๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้ทวงถามหนี้ต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ รวมทั้งแจ้งสิทธิในการร้องเรียน ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ เบี้ยปรับกรณีผิดนัดชำระหนี้แก่ลูกหนี้ที่ตนรับจ้างทวงถามหนี้อย่างเท่าเทียมกัน

1.4 ให้คำแนะนำโดยไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง หรือปกปิดข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญซึ่งอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้

1.5 จัดทำบัญชีรายชื่อพร้อมตำแหน่งของพนักงานของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ให้เป็นปัจจุบันและจัดให้มีระบบงานที่แสดงให้เห็นได้ว่าการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนภายในสำนักงานและส่งให้นายทะเบียนภายในสิบห้าวันนับแต่วันจดทะเบียน กรณีมีการเปลี่ยนแปลงให้ส่งรายการที่มีการเปลี่ยนแปลงให้นายทะเบียนภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลง

1.6 จัดทำบัตรประจำตัวพนักงานทวงถามหนี้โดยต้องระบุชื่อ ชื่อสกุล หมายเลขประจำตัวประชาชนรูปถ่าย ลายมือชื่อ สำนักงานที่สังกัดและให้มีติดตัวอยู่ในขณะกระทำการทวงถามหนี้ เพื่อใช้แสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้

1.7 ในการกำหนดค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้กำหนดให้สอดคล้องและไม่เกินอัตราที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประกาศกำหนด และให้ปิดประกาศไว้โดยเปิดเผย ณ สำนักงานของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้

1.8 อบรมและกำกับดูแลให้พนักงานทวงถามหนี้ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้และหลักเกณฑ์ที่ออกตามกฎหมายดังกล่าว

1.9 ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการกำกับกิจการทวงถามหนี้ประกาศกำหนด

2. ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ต้องเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ และไม่แจ้งหรือเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้แก่บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้

3. ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ต้องเก็บสำเนาหลักฐานการรับเงินจากลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ไว้ เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบได้

4. ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ต้องจัดระบบช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนให้ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้อย่างน้อยสองช่องทาง

สรุป จริยธรรมของการประกอบธุรกิจติดตามทวงหนี้ นั้น จะถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนให้กับผู้ประกอบการธุรกิจทวงถามหนี้ปฏิบัติ โดยสรุปจะเห็นได้ว่ามุ่งที่จะคุ้มครองลูกหนี้ ควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานทวงถามหนี้โดยจะต้องมีการอบรมและกำกับดูแลให้พนักงานทวงถามหนี้ปฏิบัติหลักเกณฑ์

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิพัฒน์ บุราณกลัศ และคณะ (2557) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการระบบติดตามหนี้ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการระบบติดตามหนี้ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานด้านการติดตามหนี้ของผู้ให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จากการศึกษา พบว่ารูปแบบการจัดการระบบติดตามหนี้ มีองค์ประกอบคือ (1) กระบวนการจัดการ (2) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการติดตามหนี้ (3) การสร้างองค์ความรู้ในองค์กร (4) การสั่งการ โดยรูปแบบการจัดการระบบติดตามหนี้ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถที่พัฒนาขึ้นสามารถปรับใช้กับส่วนงานที่เข้าทำการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

อุทิศ จิตรทะวงศ์ (2559) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการติดตามทวงหนี้ของบริษัทเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาการบริหารจัดการติดตามหนี้ของบริษัทเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ 2. ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการติดตามทวงหนี้บริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ 3. สร้างรูปแบบการบริหารจัดการติดตามหนี้ของบริษัทเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยประชากรที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานติดตามหนี้ จำนวน 100 คน ของบริษัทเอกชน 17 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร

บริษัทเอกชนในจังหวัด เชียงใหม่แบบมีโครงสร้าง จำนวน 80 และการสนทนากลุ่ม Focus Group Discussion มีตัวแทนธนาคาร ตัวแทนลูกหนี้และตัวแทนบริษัทติดตามทวงหนี้ ฝ่ายละ 3 คน รวมจำนวน 9 คน ผลการวิจัยพบว่า บริษัทได้นำหลักการจัดการติดตามทวงหนี้แบบเดมมิ่ง (Deming Circle) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คือ Plan (P) บริษัทวางแผนการแบ่งงานกันทำ วิเคราะห์ สถานการณ์และจำแนกปัญหาลูกหนี้ Do (D) ลงมือปฏิบัติ โดยการติดตามที่บ้านและที่ทำงาน วิเคราะห์ศึกษาวิธีการติดตามใหม่ Check (C) ทำการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ปัญหาและ อุปสรรค นำมาวิเคราะห์กระบวนการติดตามลูกหนี้ เลือกลงเลือกทางเทคนิควิธีการอื่น ให้สอดคล้อง กับปัญหาในการลงพื้นที่ติดตามลูกหนี้ Action (A) ปรับปรุงการติดตามลูกหนี้ นำไปสู่การทำงานที่ แตกต่างและมีมาตรฐานเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามลูกหนี้

ระดับการปฏิบัติงานในการติดตามทวงหนี้ บริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ ระดับมากที่สุด ได้แก่ การเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย (1) 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (G) 872 และความขัดแย้งในงาน มีค่าเฉลี่ย (1) 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 689 ส่วนการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้บริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ มี 4 ปัจจัย ได้แก่ การเคารพสิทธิของลูกหนี้ การธำรงรักษาพนักงาน การวางแผนพนักงานและการพัฒนาพนักงาน โดยปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อความสำเร็จได้ถึงร้อยละ 71.20 ($R = .7120$)

การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารบริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า บริษัทได้นำหลักนโยบายการติดตามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยมาใช้เป็นแบบการติดตามหนี้และดำเนินการติดตามหนี้ภายใต้พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 บริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่มุ่งเน้นความสำเร็จโดยคำนึงถึงการเคารพสิทธิของลูกหนี้ การธำรงรักษาพนักงาน การวางแผนพนักงานและการพัฒนาพนักงาน โดยได้รูปแบบการบริหารจัดการติดตามทวงหนี้ของบริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ คือ การให้บริการที่เป็นมิตรกับลูกหนี้ หลักการติดต่อลูกหนี้และการไปพบลูกหนี้อย่างเป็นทางการ หลักการไม่ล่วงเกินลูกหนี้ การเปิดเผยข้อมูลลูกหนี้ที่ถูกต้อง และการไม่บิดเบือนความจริง

ปัญจพาน์ บุญภาวิน (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามหนี้ ค้างชำระ ไม่เกิน 90 วันของลูกหนี้บัตรเครดิต ธนาคารออมสิน วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามหนี้ค้างชำระ ไม่เกิน 90 วัน ของลูกหนี้บัตรเครดิต ธนาคารออมสิน วิธีการวิจัยโดยเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิ โดยกลุ่มที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยนี้คือ ประชากรที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารออมสิน โดยเก็บข้อมูลตัวอย่างจากการใช้ แบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 400 ชุด จากการศึกษาพบว่าสาเหตุการทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ เพิ่มขึ้นและการติดตามหนี้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีสาเหตุจาก 1) พฤติกรรมของลูกหนี้ เกิดจากสร้างภาระหนี้เพิ่มไว้หลายแหล่งและขาดวินัยทางการเงิน 2) กระบวนการติดตามหนี้ยังขาดประสิทธิภาพ ขาดการปรับปรุง ข้อมูลเลขหมายโทรศัพท์ลูกหนี้ให้เป็น

ปัจจุบัน 3) บุคลากรบางส่วนยังขาดความชำนาญการ ขาดทักษะด้านการ ติดตามหนี้ 4) การคัดสรร ลูกค้า กระบวนการอนุมัติสินเชื่อบัตรเครดิตยังไม่มีควมชำนาญมากนัก 5) ภาวะเศรษฐกิจ สภาพค่า ครองชีพที่สูงขึ้นในปัจจุบัน 6) คู่แข่งขันธุรกิจบัตรเครดิตมีกลยุทธ์และวิธีการติดตามหนี้ที่หลากหลาย ดังนั้น สาเหตุปัจจัยต่าง ๆ จึงอาจจะมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า

วิศิธา แจ่มจรรยา (2563) ศึกษาเรื่อง ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ทาง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 วัตถุประสงค์ของการวิจัย ศึกษาถึง ความหมาย ประวัติความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษา พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ยังไม่ครอบคลุมและขาด การบังคับใช้มาตรการในการลงโทษในกรณีการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งการเยียวยา ผู้เสียหาย มีประเด็นปัญหา ดังนี้ ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับวิธีการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 9 วรรคหนึ่ง โดยยังไม่มีบทบัญญัติที่เป็นการ กำหนดซึ่งวิธีการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นการเฉพาะ ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการกำหนด โทษทางอาญากรณีการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการชดเชย ค่าเสียหายทางแพ่งกรณีการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะควรพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 9 ควรมีการ กำหนดบทบัญญัติในเรื่องการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไว้เป็นการเฉพาะ และควรแก้ไข เพิ่มเติมโดยการนิยามความหมายของความเสียหายต่อจิตใจและเพิ่มหมวด ในเรื่องการค่าสินไหม ทดแทนไว้โดยเฉพาะ

วันวิสา ตั้งมนสิการกุล (2564) ศึกษาเรื่อง ปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาการติดตามทวงหนี้ ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 วัตถุประสงค์เพื่อศึกษามุมมองของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิด ความเป็นธรรมทั้งฝ่ายเจ้าหน้าที่และลูกหนี้ วิธิดำเนินการศึกษาเป็นวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 2 (2) และประกาศคณะกรรมการกำกับการทวง ถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดตามทวงถามหนี้ ที่ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่สามารถติดตามทวงถามหนี้ ได้ในวันจันทร์-วันศุกร์ภายในเวลา 08.00-20.00 นาฬิกา ส่วนวันหยุดราชการภายในเวลา 08.00 – 18.00 นาฬิกา และเจ้าหน้าที่สามารถทวงถามหนี้ลูกหนี้ได้ไม่เกิน 1 ครั้งต่อ 1 วันนั้น ไม่เหมาะสมกับการ ปฏิบัติต่อลูกหนี้กลุ่มที่ไม่ได้ทำงานในช่วงเวลากลางวัน หรือลูกหนี้ที่ทำงานเป็นช่วงกะเวลา ถือว่าเป็น การกำหนดกรอบเวลาในการทวงถามหนี้ที่ไม่สามารถยืดหยุ่นได้ ในขณะที่กฎหมายประเทศ ออสเตรเลียได้กำหนดเวลาติดต่อลูกหนี้ทางโทรศัพท์ การติดต่อโดยตรงต่อหน้ากัน และการติดต่อ สถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน และยังเปิดโอกาสให้สามารถตกลงกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับลูกหนี้ได้ในกรณี ที่ลูกหนี้ไม่สะดวกที่จะติดต่อในเวลาที่ถูกกฎหมายกำหนดไว้ หรือไม่ต้องการให้ติดต่อในขณะที่มีสมาชิก ในครอบครัวอยู่ด้วย

ข้อเสนอแนะ ควรแก้ไขช่วงเวลาในการติดตามทวงถามหนี้ โดยกำหนดให้วันจันทร์ถึงวันศุกร์ให้ติดต่อได้ในเวลา 07.00 – 21.00 นาฬิกา ในวันหยุดสุดสัปดาห์ให้ติดต่อได้ในเวลา 09.00-21.00 นาฬิกา และห้ามทำการติดต่อในวันหยุดนักขัตฤกษ์แห่งชาติ และเปิดโอกาสให้มีการตกลงกันระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้เกี่ยวกับกรณีให้ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลอื่นตามสมควรประสงค์ เช่น ลูกหนี้ร้องขอให้ติดต่อในเวลาอื่นเนื่องจากลูกหนี้ทำงานเป็นกะ ทำให้การติดตามในเวลาดังกล่าวไม่สะดวก เป็นต้น

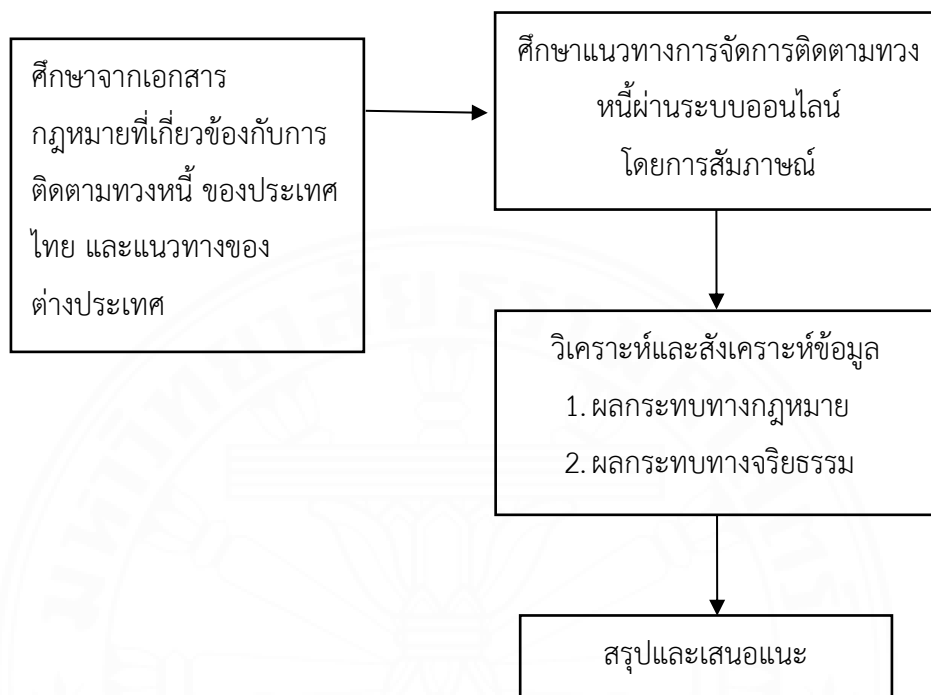
กฤตณ ชมภูรัตน์ (2566) ศึกษาเรื่อง ปัญหาทางกฎหมายของผู้ทวงถามหนี้ในการใช้สิทธิทวงถามหนี้จากลูกหนี้ วัตถุประสงค์ของการวิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย กฎหมาย และปัญหาข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายผู้ทวงถามหนี้ ในการใช้สิทธิทวงถามหนี้จากลูกหนี้ทั้งของไทยและต่างประเทศ เพื่อหามาตรการที่เหมาะสมมาเสนอแนะแก้ไขกฎหมายไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่ศึกษาเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้ทวงถามหนี้ที่ใช้สิทธิทวงถามหนี้จำนวน 14 คน คือ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานสินเชื่อด้านการเงิน ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานของธนาคาร ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานของสหกรณ์การเกษตรที่บริการสินเชื่อผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่บริการสินเชื่อ อาจารย์ ทนายความ และผู้พิพากษา ผลการวิจัยพบว่า กฎหมายผู้ทวงถามหนี้ในการใช้สิทธิทวงถามหนี้จากลูกหนี้มีปัญหาข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายที่สำคัญ คือ ลูกหนี้อย้ายที่อยู่หรือหลบหนีเจ้าหนี้โดยไม่แจ้งสถานที่ติดต่อให้เจ้าหนี้ทราบ ดังนั้นควรระบุ ในกฎหมายให้ชัดเจน และบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ปกปิดหรือให้ความช่วยเหลือลูกหนี้การทวงถามอาจไม่ได้ผล นอกจากนี้การถามบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับลูกหนี้ เช่น บุพการี ผู้สืบสันดาน ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน นายจ้าง หรือบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนงานของลูกหนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษากฎหมายต่างประเทศพบว่า สหรัฐอเมริกามีกฎหมาย ควบคุมการทวงถามหนี้ของหนี้บุคคลธรรมดาที่เป็นหนี้เงินในระบบ และหนี้เงินที่นำมาใช้จ่ายในครอบครัวเท่านั้น ซึ่งเหมาะสมที่จะนำมาปรับใช้กับกฎหมายไทย โดยเสนอแนะแก้ไขกฎหมายการติดตามทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้ ในพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนากระบวนการทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์: ผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา ซึ่งสามารถพัฒนากรอบแนวคิด โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพที่ 1.1

กรอบแนวคิดการวิจัย



จากแผนภาพ การศึกษาสภาพปัญหาการพัฒนากระบวนการทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรม ผู้วิจัยได้ประยุกต์จาก งานวิจัย เรื่องการพัฒนารูปแบบการจัดการระบบติดตามหนี้ ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (พิพัฒน์ บุราณกลัศ และคณะ, 2557)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัญหาและอุปสรรคการติดตาม
ทวงหนี้ผ่านช่องทางระบบออนไลน์ผลกระทบต่อทางกฎหมายและจริยธรรม:ศึกษากรณี บริษัท บริหาร
สินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีรายละเอียดวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของบริษัท บริหาร
สินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 10 คน โดยการศึกษาครั้งนี้จะจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่ม
ประชากรทั้งหมดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความแม่นยำและเชื่อถือได้สูง เนื่องจากข้อมูลที่ได้มาจาก
ประชากรจะทำให้ผลการวิจัยสะท้อนภาพรวมที่แท้จริงได้ดีที่สุด

2. ขั้นตอนในการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 1 ดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 สัมภาษณ์ตัวแทนที่มีส่วนร่วม โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

ขั้นตอนที่ 3 นำผลที่ได้มารวบรวมและวิเคราะห์ผล

ขั้นตอนที่ 4 ทำการสรุปผล อภิปรายและเสนอข้อเสนอนะ

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แบ่งวิธีการเข้าถึงข้อมูลการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

3.2.1 การเก็บรวบรวมด้านเอกสาร (Review data)

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้านวิชาการจากแหล่งข้อมูล และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
เช่น เอกสารทางวิชาการ วารสารบทความต่าง ๆ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่
เกี่ยวข้องและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และกฎหมาย
คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

3.2.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

นอกจากการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารแล้ว ผู้วิจัยยังใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบ กึ่ง มีแบบแผน (Semi Structured Interview) ซึ่งเป็นการสอบถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) แต่มีการกำหนดหัวข้อในการสอบถามไว้ล่วงหน้า อย่างไรก็ตาม การสอบถามจะใช้คำถาม แยกเป็น 3 ชุดเพื่อให้คำถามที่ใช้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแต่ละกลุ่มมีมุมมองและประสบการณ์ ที่แตกต่างกันในการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ ดังนี้

1. ผู้บริหาร: จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและปัจจัยแห่งความสำเร็จของการ ติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ภายใต้ พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล (PDPA)

2. ทนายความประจำบริษัท: จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาททางกฎหมายในการ ติดตามหนี้ทางออนไลน์ ภายใต้พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

3. เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้: ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์และแนวทางปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ภายใต้พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

โครงร่างการสอบถามแต่ละกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

3.2.2.1 โครงร่างการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

คำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้บริหารเกี่ยวกับปัญหาและปัจจัยแห่ง ความสำเร็จของการติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ภายใต้ พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) แบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป บทบาทหน้าที่ของท่านในบริษัท และท่านมี ประสบการณ์ในด้านการบริหารงานติดตามหนี้

ส่วนที่ 2 ปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์

1. ปัจจุบันบริษัทใช้ช่องทางใดในการทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ (เช่น อีเมล SMS แอปพลิเคชัน)

2. พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มีผลกระทบต่อ การทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ของบริษัทอย่างไรบ้าง

3. บริษัทมีมาตรการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดการติดตามหนี้ขัดต่อ ข้อกำหนดของ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

4. การบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ของบริษัทอย่างไร

5. บริษัทมีแนวทางอย่างไรในการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้านี้ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของ PDPA

ส่วนที่ 3 : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์

1. ปัจจัยหลักที่ทำให้การทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ของบริษัทมีประสิทธิภาพคืออะไร

2. มีแนวทางหรือกลยุทธ์ใดที่ช่วยลดปัญหาการไม่ตอบสนองจากลูกค้าทางช่องทางออนไลน์

3. บุคลากรที่ทำหน้าที่ทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ ควรมีทักษะอะไรบ้างเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ในอนาคต บริษัทมีแผนพัฒนาแนวทางการทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มเติมอย่างไรบ้าง

ส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะและมุมมองในอนาคต

1. ท่านมีข้อเสนอแนะใดบ้างเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงการติดตามหนี้ออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบกฎหมาย

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับทิศทางของการติดตามหนี้ทางออนไลน์ในอนาคต

3.2.2.2 โครงร่างการสัมภาษณ์นายความประจำบริษัท

คำถามเกี่ยวกับข้อมูลของนายความเกี่ยวกับบทบาททางกฎหมายในการติดตามหนี้ทางออนไลน์ ภายใต้พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) แบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป ท่านมีประสบการณ์ทางกฎหมายด้านการบริหารหนี้สินและการทวงถามหนี้มากี่ปี บทบาทของท่านในกระบวนการติดตามหนี้ของบริษัทคืออะไร

ส่วนที่ 2: ประเด็นทางกฎหมายในการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์

1. ท่านคิดว่าข้อกำหนดสำคัญของพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ที่มีผลกระทบต่อการติดตามหนี้ออนไลน์มีอะไรบ้าง

2. บริษัทมีแนวทางในการปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวอย่างไร

3. ปัญหาทางกฎหมายหรือข้อโต้แย้งใดที่พบบ่อยเกี่ยวกับการติดตามหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์

4. กฎหมายกำหนดข้อห้ามหรือข้อจำกัดอะไรบ้างในการส่งข้อความติดตามนี้ทางออนไลน์ เช่น SMS, อีเมล, หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ

5. บริษัทสามารถใช้หลักฐานจากการติดตามนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ (เช่น แชท, อีเมล) ในกระบวนการทางกฎหมายได้หรือไม่

ส่วนที่ 3: พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) กับการติดตามนี้

1. การบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) มีผลกระทบต่อกระบวนการติดตามนี้ของบริษัทอย่างไร

2. บริษัทต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้าน PDPA อย่างไรบ้าง เพื่อให้มั่นใจว่าการติดตามนี้ออนไลน์ไม่ละเมิดสิทธิของลูกค้า

3. การใช้ข้อมูลลูกค้าในการติดตามนี้ทางออนไลน์ มีข้อจำกัดทางกฎหมายอย่างไรบ้าง

4. หากลูกหนี่ร้องเรียนว่าถูกละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลจากการติดตามนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ บริษัทควรมีแนวทางจัดการอย่างไร

ส่วนที่ 4: ปัจจัยทางกฎหมายที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการติดตามนี้

1. ท่านคิดว่าแนวปฏิบัติทางกฎหมายที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการติดตามนี้ผ่านช่องทางออนไลน์คืออะไร

2. ปัจจัยทางกฎหมายอะไรที่บริษัทควรให้ความสำคัญมากที่สุด เพื่อให้การติดตามนี้ผ่านช่องทางออนไลน์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมาย

ส่วนที่ 5: ข้อเสนอแนะและมุมมองในอนาคต

1. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรเกี่ยวกับการพัฒนาระบบติดตามนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ให้เป็นที่ไปตามกรอบกฎหมายและลดความเสี่ยงของบริษัท

2. แนวโน้มของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการติดตามนี้ออนไลน์ในอนาคตอย่างไร

3.2.2.3 โครงร่างการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้

คำถามเกี่ยวกับข้อมูลของเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้เกี่ยวกับประสบการณ์และแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ภายใต้พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) แบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป ประสบการณ์ในงานติดตามทวงหนี้มาที่ปี และช่องทางที่บริษัทใช้ในการติดตามทวงหนี้ออนไลน์มีอะไรบ้าง (เช่น โทรศัพท์, SMS, อีเมล, LINE, แอปพลิเคชัน)

ส่วนที่ 2: ปัญหาและอุปสรรคในการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์

1. ท่านพบปัญหาอะไรบ้างในการติดตามหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ (เช่น ลูกหนี้ไม่ตอบกลับ, ปิดกั้นช่องทางสื่อสาร, อ้างเรื่อง PDPA)
2. ท่านเคยพบสถานการณ์ที่ลูกหนี้ร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงหนี้หรือไม่ หากเคย ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องอะไร
3. มีกรณีที่ลูกหนี้อ้างว่าการติดตามหนี้ละเมิดสิทธิของเขาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) หรือไม่ และบริษัทมีแนวทางรับมืออย่างไร
4. ปัจจัยใดที่ส่งผลให้ลูกหนี้ให้ความร่วมมือกับการชำระหนี้มากขึ้น

ส่วนที่ 3: แนวทางการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

1. ท่านใช้เทคนิคหรือวิธีการใดในการพูดคุยกับลูกหนี้ให้เกิดความร่วมมือในการชำระหนี้
2. บริษัทมีระบบหรือเครื่องมืออะไรช่วยอำนวยความสะดวกในการติดตามหนี้ออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่ตอบกลับเป็นเวลานาน ท่านมีแนวทางในการติดตามอย่างไร
4. ท่านคิดว่าการสื่อสารแบบใดทำให้ลูกหนี้ให้ความร่วมมือในการชำระหนี้มากที่สุด

ส่วนที่ 4: การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. ท่านเข้าใจข้อกำหนดของพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 อย่างไร และต้องปฏิบัติตามกฎหมายนี้อย่างไรบ้าง
2. ในการติดตามหนี้ออนไลน์ มีข้อจำกัดทางกฎหมายอะไรที่ท่านต้องระมัดระวัง
3. ท่านได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) หรือไม่ และบริษัทมีแนวทางกำกับดูแลอย่างไรให้การปฏิบัติงานไม่ละเมิด PDPA
4. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรให้บริษัทสามารถปรับปรุงกระบวนการติดตามหนี้ให้มีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมายมากขึ้น

ส่วนที่ 5: มุมมองและข้อเสนอแนะ

1. ท่านคิดว่าเทคโนโลยีหรือเครื่องมืออะไรที่บริษัทควรนำมาใช้เพื่อช่วยให้การติดตามหนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ท่านอยากแนะนำให้บริษัทปรับปรุงเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ทำงานได้ง่ายขึ้น

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการตาม 3.2 แล้ว ผู้วิจัยมีแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ แนวปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) รวมถึงแนวทางการติดตามทวงหนี้ของต่างประเทศ เพื่อทำความเข้าใจให้ชัดเจน

2. สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหาร ทนายความประจำบริษัท และเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ จากคำถามสัมภาษณ์ ถอดเทป สัมภาษณ์ และรวบรวมข้อมูลจากการถอดเทปประกอบกับการจดบันทึก อ่านข้อมูลทั้งหมดซ้ำหลาย ๆ ครั้งเพื่อสร้างความคุ้นเคยอย่างลึกซึ้งกับข้อมูลทั้งหมด (Intimate familiarity)

3. นำข้อมูลที่ได้มาจัดระบบให้เป็นหมวดหมู่ (Typology and Taxonomy) ตามประเด็นหลัก (Themes) โดยแยกตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ได้แก่ หมวดหมู่ของปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และหมวดหมู่ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ของบริษัท

4. นำข้อมูลตามประเด็นหลักมาจัดหมวดหมู่เป็นประเด็นย่อย และในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะตรวจสอบความอิ่มตัวของข้อมูล (Data Saturation) อย่างสม่ำเสมอ โดยพิจารณาจากการทำซ้ำ (Iteration) ของข้อมูลที่ได้รับ หากพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์หลายคนเริ่มให้ข้อมูลที่ซ้ำกัน ไม่มีประเด็นใหม่ที่แตกต่างออกไป และข้อมูลที่ได้รับเพิ่มเติมไม่มีนัยสำคัญใหม่ ผู้วิจัยจะพิจารณาว่าข้อมูลถึงจุดอิ่มตัวและสามารถหยุดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมได้ อย่างไรก็ตาม หากยังไม่เกิด Data Saturation จะกลับไปเก็บข้อมูลเพิ่มเติม (เช่น สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม) และทำซ้ำขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลจนกว่าจะเกิด Data Saturation

5. เขียนบรรยายสิ่งที่พบพร้อมทั้งยกตัวอย่างบทสัมภาษณ์ประกอบในแต่ละประเด็นพร้อมทั้งสรุปผล

3.4 ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์

กระบวนการสัมภาษณ์ได้เลือกสัมภาษณ์บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหาร โดยใช้คำถามปลายเปิดในการสัมภาษณ์เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงและเล่าประสบการณ์การทำงานเพื่อศึกษาหลักเกณฑ์ของพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ส่งผลกระทบต่อติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์หรือไม่ และปัจจัยใดที่จะทำให้กระบวนการติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์มีประสิทธิภาพ ในมุมมองของเจ้าหน้าที่ โดยมีรายละเอียด ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ดังนี้

ตารางที่ 3.1

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์

ลำดับ	ตำแหน่ง	เพศ	อายุ	อายุการทำงาน
1	ผู้บริหาร	หญิง	52	7
2	ผู้บริหาร	หญิง	45	7
3	ทนายความ	ชาย	45	5
4	เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้	ชาย	35	7
5	เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้	ชาย	45	7
6	เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้	หญิง	38	7
7	เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้	หญิง	40	6
8	เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้	หญิง	35	6
9	เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้	หญิง	40	6
10	เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้	หญิง	42	6

3.5 ข้อมูลบริษัทและการดำเนินงานของบริษัทบริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

3.5.1 ความเป็นมาของบริษัท

ตารางที่ 3.2

ความเป็นมาของบริษัท

ปี	ความเป็นมาและพัฒนาการที่สำคัญ
2560	ก่อตั้งบริษัทในนาม บริษัท วีซี เซอร์วิส แอนด์ คอนเซาท์แตนต์ จำกัด เพื่อดำเนินธุรกิจรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินหรือสินทรัพย์ของสถาบันการเงินที่ถูกระงับการดำเนินกิจการ เลิก หรือถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเงินทุน ด้วยทุนจดทะเบียน 1 ล้านบาท
2561	เปลี่ยนชื่อบริษัทเป็น บริษัท บริหารสินทรัพย์ วี ซี จำกัด และเพิ่มทุนจดทะเบียนบริษัทจากจำนวน 1 ล้านบาทเป็น 30 ล้านบาท และได้ขยายธุรกิจโดยการรับซื้อและรับโอนสิทธิเรียกร้องในสัญญาเช่าซื้อรถยนต์จากธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 1,478 บัญชี มูลค่านี้รวมตามสิทธิ์ 565 ล้านบาท
2562	ย้ายสถานที่ตั้งบริษัทจากเลขที่ 119/39 ซอยบางแวก 85 ถนนบางแวก แขวงบางไผ่ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ไปอยู่ที่เลขที่ 90 อาคารซีดับเบิลยูทาวเวอร์ ชั้น 27 ทาวเวอร์ เอ2705 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จนถึงปัจจุบัน ในปีเดียวกันนี้ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนบริษัทจากจำนวน 30 ล้านบาทเป็น 130 ล้านบาทและได้ขยายธุรกิจโดยการรับซื้อและรับโอนสิทธิเรียกร้องในสัญญาเช่าซื้อรถยนต์จากสถาบันการเงินแห่งหนึ่งจำนวน 82 บัญชี มูลค่านี้รวมตามสิทธิ์ 44 ล้านบาท และรับซื้อและรับโอนสิทธิเรียกร้องในสัญญาสินเชื่อบุคคลและบัตรเครดิตจากธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 1,699 บัญชี มูลค่านี้รวมตามสิทธิ์ 55 ล้านบาท โดยบริษัทได้ใช้บริการจากนิติบุคคลภายนอกและหน่วยงานภายในบริษัทในการติดตาม เร่งรัดหนี้สิน รวมถึงดำเนินการตามกฎหมายกับลูกหนี้ของบริษัท

ปัจจุบันมีบุคลากร 10 คน ได้แก่

(1) ผู้บริหาร (2 คน) เป็นบุคคลที่มีอำนาจตัดสินใจในนโยบายและแนวทางปฏิบัติขององค์กรเกี่ยวกับการติดตามหนี้

(2) นายควม (1 คน) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายที่สามารถให้ความเห็นเกี่ยวกับข้อกำหนดและข้อจำกัดทางกฎหมายที่มีผลต่อการทวงหนี้

(3) เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สิน (7 คน) บุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติการติดตามทวงหนี้โดยตรงและมีประสบการณ์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

3.5.2 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัทประกอบธุรกิจหลัก คือ ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ซึ่งในช่วงเริ่มดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบัน บริษัทติดตามหนี้หลังจากที่ได้รับโอนสิทธิเรียกร้องจากผู้โอนหรือผู้จำหน่ายโดยใช้ทีมงานภายในบริษัทและใช้บริการติดตามหนี้จากนิติบุคคลภายนอก โดยจะแบ่งงานการติดตามหนี้โดยแยกตาม เขตพื้นที่ โซน ที่ลูกหนี้อาศัยอยู่รวมถึงตามความเหมาะสมที่ทีมงานสามารถบริหารจัดการได้

3.5.3 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัทดำเนินธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพซึ่งจะเป็นหนี้ด้วยคุณภาพภาคผู้บริโภค โดยครอบคลุมหนี้ประเภทสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ หนี้กลุ่มสินเชื่อบุคคล หนี้กลุ่มบัตรเครดิต โดยบริษัทรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพดังกล่าวมาจากสถาบันการเงินประเภทธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจทางการเงิน ซึ่งผู้โอนหรือผู้จำหน่ายสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจะใช้วิธีการประมูลขายหนี้ โดยก่อนการประมูลหนี้ บริษัทจะศึกษาข้อมูลสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่เปิดประมูลดังกล่าว เช่น ประเภทหนี้ มูลหนี้ อายุหนี้หรือระยะเวลาค้างชำระ ประเมินโอกาสในการติดตามหนี้ ความเสี่ยงจากการติดตามหนี้ รวมถึงการประมาณการต้นทุนที่ใช้ในการติดตามหนี้ เป็นต้น เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จแล้ว บริษัทก็จะกำหนดราคาที่จะเสนอในการประมูล โดยจะกำหนดเป็นอัตราส่วนจากมูลหนี้หรือจำนวนเงินขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของผู้โอนหรือผู้จำหน่าย หากบริษัทเป็นผู้ชนะการประมูล ก็จะเข้าตรวจสอบรายละเอียดของหนี้ ได้แก่ สัญญาที่เกี่ยวข้องกับหนี้ที่ประมูลได้ เช่น สัญญาเช่าซื้อรถยนต์ สัญญาสินเชื่อบุคคล สัญญาบัตรเครดิต รวมถึงเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องกับสัญญา เพื่อสรุปรายการลูกหนี้ทั้งหมดที่จะรับโอน หลังจากบริษัทจ่ายเงินให้กับผู้โอนหรือผู้จำหน่ายแล้ว บริษัทจะรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพดังกล่าวไว้ในงบแสดงฐานะการเงินภายใต้สินทรัพย์หมุนเวียนหัวข้อ เงินลงทุนในสิทธิเรียกร้องในหนี้ และเริ่มกระบวนการติดตามเร่งรัดหนี้สินเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้ โดยเริ่มจาก

1. การติดตามเร่งรัดหนี้ทางโทรศัพท์ (Phone Collection)

หลังจากที่ได้รับโอนหนี้แล้ว เจ้าหน้าที่ติดตามเร่งรัดหนี้ทางโทรศัพท์ (“เจ้าหน้าที่”) จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลทั้งในส่วนที่เป็นสัญญาต้นฉบับ เอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องและรายงานที่ได้รับจากผู้โอนหรือผู้จำหน่าย เมื่อสอบทานและวิเคราะห์ข้อมูลเพียงพอแล้ว เจ้าหน้าที่จะโทรศัพท์ติดต่อลูกหนี้เพื่อเจรจาและนำเสนอแผนการชำระหนี้ สำหรับลูกหนี้ที่ตอบรับ

เงื่อนไขการปิดบัญชีหรือผ่อนชำระที่เจ้าหน้าที่นำเสนอ ข้อมูลดังกล่าวก็จะนำไปบันทึกในระบบการติดตามหนี้เพื่อให้แผนการเงินใช้ในการติดตามรายการเงินโอนจากลูกหนี้ในลำดับต่อไป

2. การยื่นฟ้องร้องดำเนินคดีตามกฎหมายเพื่อให้ชำระหนี้

เป็นมาตรการสุดท้ายที่บริษัทจะใช้สำหรับลูกหนี้ที่ไม่ประสงค์จะชำระหนี้ โดยทนายของบริษัทและนิติบุคคลภายนอกที่รับจ้างบริษัทเพื่อยื่นฟ้องลูกหนี้ จะเป็นผู้ร่างคำส่งฟ้อง และส่งคำฟ้องเพื่อดำเนินคดีกับลูกหนี้รายที่ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้กับเจ้าหน้าที่ติดตามเร่งรัดหนี้ทางโทรศัพท์ หรือลูกหนี้รายที่ไม่ประสงค์จะชำระหนี้ โดยจะมีการยื่นฟ้องเป็นรอบ ๆ ไป เนื่องจากการยื่นฟ้องต้องใช้เวลาจำนวนมากก่อนข้างสูงและใช้ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มจนถึงวันพิพากษานานพอสมควร

หากลูกหนี้รายใดชำระหนี้ครบถ้วนตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้กับบริษัทหรือคำพิพากษาของศาล บริษัทจะดำเนินการออกเอกสารการปิดบัญชีให้ลูกหนี้ทุกรายเพื่อเป็นหลักฐานและใช้ในการแจ้งเปลี่ยนสถานะหนี้ต่อบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด ในลำดับต่อไปซึ่งถือเป็นประโยชน์โดยตรงต่อลูกหนี้ ในกรณีที่หนี้เป็นสินทรัพย์ด้อยคุณภาพประเภทสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทจะดำเนินการออกเอกสารชุดโอนรถยนต์เพื่อโอนกรรมสิทธิ์ในรถยนต์คันที่เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันให้กับลูกหนี้ที่ปิดบัญชีต่อไป

อย่างไรก็ตามในกรณีหลังจากที่มีการพิพากษาแล้ว หากลูกหนี้ตามคำพิพากษาไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามคำพิพากษาของศาล บริษัทยังคงเปิดโอกาสในการเจรจา ผ่อนปรน หรืออนุโลมการชำระหนี้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หากลูกหนี้ยังคงเพิกเฉย บริษัทจะใช้มาตรการสุดท้ายโดยการบังคับคดีกับลูกหนี้รายดังกล่าวเพื่อให้ชำระหนี้

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ ผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรม : ศึกษากรณี บริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด” ฉบับนี้ได้มาจากการทบทวน วรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ เช่น แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้ กฎหมายที่เกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้ การติดตามทวงหนี้ในประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหาร ทนายความประจำบริษัท และเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

หลังจากที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้จัดหมวดหมู่ข้อมูล ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังที่ได้กล่าวไว้ใน 1.3 โดยแบ่งออกเป็น 2 หมวด ได้แก่ หมวดหมู่ปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ และหมวดหมู่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ โดยในแต่ละหมวดสามารถสรุปผลการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

4.1 ปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์

จากที่ได้กล่าวไว้ในวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ประสงค์ศึกษาปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด ตามกฎหมาย 2 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) จากการสัมภาษณ์และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปการบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

4.1.1 วิเคราะห์วิธีการในการทวงถามหนี้ผ่านระบบออนไลน์ของประเทศไทยและสหรัฐอเมริกา

ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะได้วิเคราะห์เอกสารที่ได้รวบรวมข้อมูลแนวทางการปฏิบัติของประเทศไทยและประเทศสหรัฐอเมริกา จากการศึกษาพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) นั้นได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติและข้อห้ามในการทวงถามหนี้ โดยการติดตามทวงหนี้จะต้องติดต่อกับลูกหนี้เท่านั้น การติดต่อกับบุคคลอื่นจะต้อง

เป็นกรณีที่ลูกหนี้ได้ระบุไว้ วิธีการในการทวงถามหนี้ผ่านระบบออนไลน์นั้นสามารถติดต่อโดยบุคคล โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่นที่ต้องใช้ช่องทางที่เป็นส่วนตัว ไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น และติดตามทวงถามได้เฉพาะวันจันทร์ – วันศุกร์ภายในเวลา 08.00 – 20.00 นาฬิกา ส่วนวันหยุดราชการ ภายในเวลา 08.00 – 18.00 นาฬิกา โดยมีความถี่ในการติดตามที่วันละ 1 ครั้งเท่านั้น และต้องติดต่อเฉพาะบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยห้ามติดต่อหรือเปิดเผยข้อมูลกับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ ยกเว้นได้รับความยินยอม ห้ามใช้ถ้อยคำหยาบคาย ข่มขู่ หรือทำให้ลูกหนี้เกิดความกลัว และห้ามสร้างความอับอาย เช่น การโทรบอຍเกินควร หรือทวงถามในที่สาธารณะ รวมถึงห้ามแอบอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ หรือข่มขู่ว่าจะดำเนินคดีอาญา หากไม่ใช้กระบวนการจริง สำหรับในกรณีที่เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) นั้นเป็นกรณีที่ห้ามเปิดเผยข้อมูลผ่านช่องทางที่บุคคลภายนอกมองเห็นได้ เช่น ห้ามโพสต์เฟซบุ๊กสาธารณะ หรือเขียนข้อความทวงหนี้หน้าบ้าน หรือหากใช้ข้อความ ต้องส่งแบบส่วนตัวเท่านั้น การที่กฎหมายกำหนดไว้นั้นเพื่อต้องการให้เคารพความเป็นส่วนตัวของลูกหนี้ ไม่ควรใช้วิธีการที่รุกรานความเป็นส่วนตัวเกินควร รวมถึงต้องไม่ทำให้ลูกหนี้เสียชื่อเสียงหรือศักดิ์ศรี

จากการศึกษากฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า การติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ในสหรัฐอเมริกาถูกกำกับดูแลโดย Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA) และกฎระเบียบของ Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) ได้ออกกฎ Regulation F ซึ่งระบุรายละเอียดการติดตามหนี้ผ่านช่องทางดิจิทัล ได้โดยวิธีการดังนี้

1) อีเมล (Email) โดยอนุญาตให้ใช้ในการแจ้งเตือนและติดตามหนี้ แต่ต้องมีทางเลือกให้ลูกหนี้สามารถยกเลิกการรับข้อความได้ (Opt-Out)

2) ข้อความ SMS และแอปพลิเคชันแชท (Text Messages & Chat Apps) ต้องขอความยินยอมจากลูกหนี้ล่วงหน้า (consent) สามารถใช้ในการแจ้งหนี้ แต่ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความเป็นส่วนตัวและไม่ก่อให้เกิดการคุกคาม ทั้งนี้ห้ามส่งข้อความจำนวนมากหรือซ้ำบ่อยจนเป็นการคุกคาม (เกิน 7 ครั้งใน 7 วันถือว่าผิดกฎหมาย) และต้องให้ลูกหนี้สามารถยกเลิกการติดต่อทางข้อความได้

3) โซเชียลมีเดีย (Social Media) เช่น Facebook, Instagram, Twitter/X สามารถส่ง ข้อความส่วนตัว (private/direct message) ได้ หากลูกหนี้ไม่ได้ห้ามไว้ และต้องมีการระบุวิธี opt-out รวมถึงการติดต่อไม่ซ้ำซ้อนหรือรบกวน และแต่ห้ามเปิดเผยข้อมูลหนี้ในที่สาธารณะผ่านแพลตฟอร์มของบริษัทเอง (Web Portal / Debt Collection Dashboard) บริษัทหนี้สามารถให้ลูกหนี้เข้าสู่ระบบเพื่อดูยอดค้าง การชำระ และการสื่อสารผ่านหน้าเว็บไซต์ที่ปลอดภัย (HTTPS) โดยบริษัทต้องมีระบบ login ที่ปลอดภัย เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

การวิธีการในการทวงถามหนี้ผ่านระบบออนไลน์ของประเทศไทยและประเทศสหรัฐอเมริกา นั้นมีแนวทางปฏิบัติ รวมถึงข้อกำหนดทางกฎหมายในแต่ละประเทศมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในด้านสิทธิของลูกหนี้ ช่องทางที่อนุญาต และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยประเทศสหรัฐอเมริกา นั้น การทวงหนี้ผ่านออนไลน์ได้รับการกำกับดูแลอย่างเข้มงวดภายใต้กฎหมาย Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA) และโดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎระเบียบล่าสุดที่ชื่อว่า Regulation F ซึ่งประกาศใช้โดยสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน (CFPB) ในปี 2021 กฎหมายฉบับนี้อุญาตให้ผู้ทวงหนี้ใช้อีเมล ข้อความ SMS และแม้แต่โซเชียลมีเดีย เพื่อสื่อสารกับลูกหนี้ได้ แต่ต้องเป็นการสื่อสารแบบส่วนตัวเท่านั้น และจะต้องมีทางเลือกให้ลูกหนี้สามารถ “ยกเลิกการติดต่อ” หรือ opt-out ได้เสมอ นอกจากนี้ยังมีข้อกำหนดที่ชัดเจนเกี่ยวกับความถี่ในการติดต่อ เช่น ไม่เกิน 7 ครั้งภายใน 7 วันต่อหนึ่งบัญชี เพื่อป้องกันการรบกวนหรือคุกคามลูกหนี้

ประเทศไทยมีกฎหมายหลักที่เกี่ยวข้อง 2 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งเน้นการควบคุมไม่ให้เจ้าหนี้หรือบริษัทติดตามหนี้ใช้วิธีการที่อาจละเมิดสิทธิหรือศักดิ์ศรีของลูกหนี้ โดยการทวงหนี้ผ่านออนไลน์ในไทยยังอยู่ในลักษณะที่ต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ เช่น ห้ามส่งข้อความทางโซเชียลมีเดียในที่สาธารณะ ห้ามทวงหนี้ต่อหน้าผู้อื่น และห้ามใช้ข้อความข่มขู่หรือละเมิดสิทธิส่วนบุคคล แม้จะสามารถใช้ช่องทางดิจิทัลได้บ้าง แต่จะต้องได้รับความยินยอมจากลูกหนี้โดยชัดเจน และต้องแจ้งวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูล

สรุปได้ว่า การทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ในสหรัฐอเมริกามีความยืดหยุ่นในด้านช่องทาง มากกว่าไทย แต่จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เรื่องการเปิดเผยข้อมูลและความถี่อย่างเคร่งครัด ขณะที่ประเทศไทยเน้นการป้องกันการละเมิดศักดิ์ศรีและข้อมูลส่วนบุคคลเป็นหลัก ทำให้ช่องทางและวิธีการติดต่อมีข้อจำกัดมากกว่า โดยเฉพาะในเรื่องการขอความยินยอมล่วงหน้า และการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับ PDPA

ตารางที่ 4.1

เปรียบเทียบ วิธีติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ของประเทศไทย และประเทศสหรัฐอเมริกา

	ประเทศไทย	ประเทศสหรัฐอเมริกา
กฎหมายที่ใช้ควบคุม	พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558	Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA) และ Regulation F (2021)
การใช้ช่องทางออนไลน์	อีเมล, SMS, LINE, Facebook (แชตส่วนตัวเท่านั้น)	อีเมล, SMS, Social Media (เฉพาะข้อความส่วนตัว), Web portal
ข้อจำกัดในการติดต่อ	วันละ 1 ครั้งเท่านั้น วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00 น. - 20.00 น. วันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 08.00 น. - 18.00 น.	ไม่เกิน 7 ครั้งภายใน 7 วัน / ห้ามติดต่อหลัง 21:00 น. หรือ ก่อน 08:00 น.
ความเป็นส่วนตัว	ห้ามเปิดเผยข้อมูลให้บุคคลอื่น / ห้ามโพสต์สาธารณะ	ห้ามโพสต์สาธารณะ / ห้ามให้บุคคลอื่นทราบ / ต้อง opt-out ได้
สิทธิของลูกค้า	ปฏิเสธช่องทางติดต่อ / ขอหยุดติดต่อ / ขอข้อมูลหนี้เป็นลายลักษณ์อักษร	ปฏิเสธช่องทาง / ขอหยุดการติดต่อ / ขอรายละเอียดหนี้ ภายใน 5 วัน

4.1.2 สัมภาษณ์บุคลากรบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

จากการศึกษาวิธีการในการทวงถามหนี้ผ่านระบบออนไลน์ตามหลักของกฎหมายไทย ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ข้างต้นแล้ว เพื่อให้เกิดความชัดเจนถึงปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์สำหรับผู้ปฏิบัติ ผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์กับผู้บริหาร ทนายความประจำบริษัท และเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด ในวันที่ 7-11 เมษายน 2568 สามารถสรุปปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ ดังนี้

4.1.2.1 ช่องทางในการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์

ตามที่พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 กำหนดวิธีการในการทวงถามหนี้ผ่านระบบออนไลน์ ให้สามารถการติดต่อโดยบุคคล ทางโทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น ที่สามารถติดต่อกับลูกหนี้ได้ด้วย โดยต้องใช้ช่องทางที่เป็นส่วนตัว โดยไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น ติดตามทวงถามได้เฉพาะวันจันทร์ – วันศุกร์ภายในเวลา 08.00 – 20.00 นาฬิกา ส่วนวันหยุดราชการ ภายในเวลา 08.00 – 18.00 นาฬิกา โดยมีความถี่ในการติดตามที่วันละ 1 ครั้งเท่านั้น

จากการสัมภาษณ์ ทุกท่านให้ข้อมูลว่า บริษัทฯ ใช้ช่องทางติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์หลัก ๆ ได้แก่ ทางโทรศัพท์ ข้อความ SMS ช่องทาง Line official และบางกรณีที่มีการติดต่อผ่านอีเมลเท่านั้น

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารฯ ให้ข้อมูลว่า

“ปัจจุบันบริษัทฯ ยังมีช่องทางติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์นั้นยังมีช่องทางที่ค่อนข้างจำกัด ซึ่งในอนาคตอาจต้องเพิ่มช่องทางอื่นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน...”

ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 9 วรรคสอง ระบุว่า การทวงถามหนี้ ให้ใช้ช่องทางการติดต่อ เช่น การพบโดยตรง การติดต่อทางโทรศัพท์ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือทางเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น ทั้งนี้ ต้องกระทำด้วยความสุภาพ ไม่หลอกลวง คุกคาม ช่มชู้ หรือเปิดเผยข้อมูลของลูกหนี้แก่บุคคลอื่นนั้น

นายความประจำบริษัท ให้ข้อมูลว่า

“กฎหมายไม่ได้ระบุชัดว่า ช่องทางใดต้องได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรก่อน ทางบริษัทฯ ก็ยังมีข้อกังวลว่าการส่งข้อความผ่าน SMS หรือช่องทาง Line official ของบริษัทนั้น หากลูกหนี้ไม่ได้ยินยอม หรือลูกหนี้ไม่ประสงค์จะให้มีการติดต่อผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่แรก หรือไม่ต้องการให้ติดต่อผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อีกต่อไป ก็อาจจะเป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกหนี้ แต่ทางบริษัทฯ ก็ได้วางแนวทางให้เจ้าหน้าที่ต้องแนะนำตัวเองก่อน และใช้คำพูดที่สุภาพ เพื่อลดข้อขัดแย้งกับลูกหนี้...”

สำหรับการเก็บข้อมูลของลูกค้านั้น ผู้บริหารของบริษัทฯ ได้ให้ข้อมูลว่า “การเก็บข้อมูลของลูกค้านั้นจะจัดเก็บอย่างเป็นระบบในฐานะข้อมูลดิจิทัล ซึ่งมีระบบควบคุมสิทธิการเข้าถึงข้อมูล พร้อมบันทึกการดำเนินการทุกขั้นตอน เพื่อให้สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ ซึ่งเป็นไปตามกฎหมาย...”

4.1.2.2 กำหนดเวลาในการติดตามทวงหนี้

สำหรับการกำหนดระยะเวลาในการติดต่อลูกหนี้ นั้นจากการสัมภาษณ์ โดยจะติดต่อลูกหนี้เพียงวันละ 1 ครั้ง และตามวัน เวลาที่กฎหมายกำหนดไว้ นั้น จากการสัมภาษณ์ หน่วยงานประจำบริษัท ให้ข้อมูลว่า

“การที่กฎหมายกำหนดเรื่องกรอบเวลาดังกล่าว เพื่อต้องการคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้ ซึ่งบริษัทก็ตระหนักดีในข้อนี้ แต่ในทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ติดตามหนี้แล้ว มีปัญหาและข้อจำกัดที่พบได้บ่อย นอกจากนั้นกฎหมายในมาตรา 8 ที่กำหนดห้ามผู้ทวงหนี้ติดต่อกับบุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่ลูกหนี้ แต่ในทางปฏิบัติหากบริษัทส่งข้อความทวงถามหนี้ไปยังลูกหนี้ อาจเป็นบุคคลอื่นซึ่งมีใช้ลูกหนี้เห็นข้อความและผู้ทวงถามอาจได้

สนทนากับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ เนื่องจากมีผู้อื่นใช้งานโทรศัพท์หรือคอมพิวเตอร์ของลูกหนี้ กรณีนี้ก็จะเป็นปัญหา เพราะทางบริษัทจะไม่ทราบเลยว่าคนที่สนทนาด้วยนั้น ไม่ใช่ลูกหนี้ นอกจากนี้การที่กฎหมายกำหนดให้การติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ให้สามารถติดตามได้ วันละ 1 ครั้ง อาจไม่เหมาะสม และหากลูกหนี้ไม่ติดต่อกับบริษัท ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่หลายครั้ง บริษัทก็อาจต้องดำเนินการฟ้องร้องต่อไป..

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ ให้ข้อมูลว่า

“บางครั้งโทรไปตอนเช้าลูกหนี้บอกว่ายังไม่สะดวก บอกให้โทรกลับตอนค่ำ แต่เราทำไม่ได้เพราะกฎหมายให้โทรได้แค่วันละครั้ง...” (เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 1)

“มีเคสที่ลูกหนี้อยู่ต่างจังหวัด ลูกหนี้ทำงานรับจ้างกลางคืน นอนกลางวัน ถ้าโทรตอนช่วงที่อนุญาตตามกฎหมาย เขาไม่รับเลย...” (เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 2)

“ลูกหนี้บางคนเป็นพนักงานกะดึก ตื่นตอนเย็น พอเราโทรไปช่วงเช้าหรือบ่าย เขาหลับ โทรไม่รับสาย...” (เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 3)

สำหรับแนวทางในการแก้ไขในกรณีที่ลูกหนี้ไม่ตอบกลับเป็นเวลานานนั้น จากการสัมภาษณ์ได้ ข้อมูลว่า

“จะติดต่อไปหาผู้ค้าประกัน ตามรายชื่อที่ลูกหนี้ได้ระบุไว้ หากยังไม่ได้รับการติดต่อก็อาจจะต้องส่งเรื่องไปให้หน่วยงานประจำบริษัทเพื่อดำเนินการต่อไป...” (เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ 3-5 คน)

จากการสัมภาษณ์ถึงปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) โดยแยกประเด็นเกี่ยวกับปัญหาที่กฎหมายกำหนดช่องทางในการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ พบว่า กฎหมายกำหนดวิธีการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ได้โดย ทางโทรศัพท์ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือทางเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น แต่กฎหมายไม่ได้ระบุชัดเจนว่า ช่องทางใดต้องได้รับความยินยอม

เป็นลายลักษณ์อักษรก่อน ดังนั้นจึงส่งผลให้ในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้มีความกังวลเมื่อต้องติดต่อกับลูกหนี้เนื่องจากเกรงว่าจะเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ ปัญหาของกำหนดเวลาในการติดตามทวงหนี้ตามกฎหมาย พบว่า การที่กฎหมายกำหนดกรอบเวลา และความถี่ของการติดตามทวงหนี้วันละ 1 ครั้งอาจไม่เหมาะสมเพราะในทางปฏิบัติเกิดปัญหาอย่างมาก เช่น ส่งข้อความผ่าน line ลูกหนี้อ่านไลน์ไม่ตอบถือว่ารับทราบ เช่นนี้เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้จะติดต่อในวันเดียวกันนั้นอีกไม่ได้ เพราะถือเป็น 1 ครั้งแล้ว หรือลูกหนี้ทำงานเป็นกะ ไม่สามารถรับสายได้ในเวลาที่กฎหมายกำหนดไว้ การกำหนดกรอบเวลาดังกล่าวทำให้เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ หรือต้องการติดต่อกับลูกหนี้เพื่อให้มาทำสัญญาประนอมหนี้ก็ไม่สามารถทำได้ จึงอาจสรุปได้ว่าการที่กฎหมายกำหนดกรอบเวลาไว้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและเป้าหมายของบริษัทในการติดตามทวงหนี้ เพราะอาจทำให้ลูกหนี้ชำระหนี้ไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ซึ่งอาจตกเป็นลูกหนี้ผิดนัด เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องดำเนินการทางศาลอันจะทำให้เสียเวลาทั้งลูกหนี้และเจ้าหน้าที่ จากปัญหาดังกล่าว จึงนำไปสู่การค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำเสนอในหัวข้อต่อไป

4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

4.2.1 การเคารพสิทธิของลูกหนี้

การเคารพสิทธิของลูกหนี้ นั้นถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและมีส่วนส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยสามารถแยกพิจารณาได้เป็น 3 ด้านหลัก ดังนี้

4.2.1.1 ความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัททั้งสองท่านให้ข้อมูลว่า บริษัทดำเนินธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพซึ่งจะเป็นหนี้ด้วยคุณภาพภาคผู้บริโภค โดยครอบคลุมหนี้ประเภทสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ หนี้กลุ่มสินเชื่อบุคคล หนี้กลุ่มบัตรเครดิต โดยบริษัทรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพดังกล่าวมาจากสถาบันการเงินประเภทธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจทางการเงิน เมื่อมีกระบวนการตรวจสอบแล้ว จะเริ่มกระบวนการติดตามเร่งรัดหนี้สินเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้ ซึ่งในการดำเนินงานติดตามหนี้จะให้ความสำคัญกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) โดยบริษัทฯ จะจัดให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เข้าใจแนวทางปฏิบัติของกฎหมาย เนื่องจากหากปฏิบัติไม่ถูกต้องก็อาจจะเข้าข่ายละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกหนี้

ผู้บริหารของบริษัท คนที่ 1 ให้ข้อมูลว่า “บริษัทฯจะจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงสิทธิพื้นฐานของลูกค้า เช่น ห้ามเปิดเผยหนี้ต่อบุคคลที่สาม ต้องติดต่อเฉพาะในเวลาที่ถูกกฎหมายกำหนด และต้องไม่ใช่ถ้อยคำก้าวร้าว ข่มขู่ หรือให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ...”

ผู้บริหารของบริษัท คนที่ 2 ให้ข้อมูลว่า “เจ้าหน้าที่จะต้องมีความมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาและต้องมีความเข้าใจกฎหมายเพื่อรักษาสิทธิของลูกค้า ขณะเดียวกันก็ต้องคำนึงถึงความสำเร็จของการติดตามทวงหนี้ด้วย...”

4.2.1.2 การสื่อสารด้วยจริยธรรม

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ พบว่า “ในการติดต่อกับลูกหนี้จะต้องใช้ “ภาษาสุภาพ” และ “สื่อสารอย่างมีอาชีพ” และต้องใช้วิธีการ “เตือนด้วยความเข้าใจ” เช่น การระบุข้อความว่า “หากท่านประสบปัญหาทางการเงิน เรายินดีช่วยหาทางออก” ช่วยลดการต่อต้านจากลูกหนี้ และเพิ่มโอกาสในการชำระหนี้...”

4.2.1.3 การเปิดโอกาสให้ลูกหนี้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลเสนอว่า เพื่อให้การติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์มีประสิทธิภาพ บริษัทฯต้องเปิดโอกาสให้ลูกหนี้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

“ควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ผ่อนชำระรายงวด หรือยืดระยะเวลาชำระหนี้ ซึ่งเป็นการเคารพอำนาจการตัดสินใจของลูกค้า และช่วยลดข้อร้องเรียนได้อย่างชัดเจน...” เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 5

“บริษัทอาจจะต้องมีระบบให้ลูกหนี้สามารถ “ปฏิเสธการติดต่อผ่านช่องทางใด ช่องทางหนึ่ง” ได้ตามสิทธิของตน ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่น ต่อองค์กร...”

ข้อนี้สะท้อนให้เห็นว่า การเคารพสิทธิของลูกค้าไม่เพียงแต่ช่วยให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดเท่านั้น แต่ยังส่งผลทางอ้อมต่อความสัมพันธ์กับลูกหนี้ ช่วยลดความขัดแย้ง และสร้างความไว้วางใจ ซึ่งนำไปสู่ความร่วมมือในการชำระหนี้ในที่สุด จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ในยุคปัจจุบัน

4.2.2 การพัฒนาบุคลากร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารคนที่ 1 พบว่า การพัฒนาบุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ โดยเฉพาะในบริบทของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด ที่จะต้องเผชิญกับกฎหมายและข้อจำกัดด้านจริยธรรมอย่างเข้มงวด ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรไม่ได้หมายถึงเพียงการอบรมเชิงเทคนิคเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการเสริมสร้าง “ทักษะที่เหมาะสม” “จริยธรรมในการสื่อสาร” และ “ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล” ดังนี้

4.2.2.1 การอบรมด้านกฎหมายและสิทธิของลูกค้า

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและทนายความประจำบริษัท ให้ข้อมูลตรงกันเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า โดยบริษัทมีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่เข้าใจบทบัญญัติของพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เนื้อหาการอบรมครอบคลุมหัวข้อ เช่น การขอความยินยอมในการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล, การไม่เปิดเผยหนี้ต่อบุคคลที่สาม, ขอบเขตเวลาในการติดต่อ เป็นต้น การดำเนินการดังกล่าวย่อมจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินงานโดยไม่ละเมิดสิทธิของลูกค้า ลดข้อร้องเรียน และลดความเสี่ยงทางกฎหมาย

4.2.2.2 การฝึกทักษะการสื่อสารเชิงจริยธรรม

“บริษัทฯ เน้นการฝึกใช้ภาษาอย่างสุภาพ มีน้ำเสียงเป็นมิตร และหลีกเลี่ยงคำพูดที่กดดันหรือข่มขู่...” (เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้)

4.2.2.3 การส่งเสริมทักษะด้านเทคโนโลยี

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ พบว่า บริษัทจัดอบรมการใช้ระบบดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง และมีการทบทวนเวอร์ชันใหม่ หรืออัปเดตให้เจ้าหน้าที่ทราบเสมอ เพื่อการดำเนินงานมีความรวดเร็ว แม่นยำ และสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทวงหนี้ให้เหมาะกับพฤติกรรมลูกหนี้แต่ละกลุ่ม

“ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่การติดตามทวงหนี้ให้ได้ผลสำเร็จ บริษัทต้องพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่เสมอ...” (ผู้บริหารของบริษัทฯ)

“ปัจจุบันมีการใช้ AI เพื่อประโยชน์อื่น ๆ บริษัทน่าจะต้องมีการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับ AI เพื่อช่วยในการติดตามทวงหนี้ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น...” (เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้)

4.2.2.4 การสร้างแรงจูงใจและการประเมินผล

“บริษัทใช้ระบบ KPIs และ การให้รางวัลตามผลงาน เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ตั้งใจพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามหนี้...” (ผู้บริหารของบริษัทฯ)

ในข้อนี้สะท้อนถึง หากมีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ไม่เพียงส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กรอบกฎหมายและจริยธรรมเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและยังสร้างความเชื่อมั่นของบริษัทในสายตาของลูกค้า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเพิ่มโอกาสในการได้รับชำระหนี้อย่างสมครใจ อันเป็นเป้าหมายสูงสุดของกระบวนการติดตามหนี้ทางออนไลน์

4.2.3 การเพิ่มช่องทางออนไลน์

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การเพิ่มและพัฒนาช่องทางออนไลน์ในการติดต่อกับลูกค้า ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้กระบวนการติดตามทวงหนี้ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีความคล่องตัว เข้าถึงลูกค้าได้สะดวกขึ้น และเพิ่มโอกาสในการตอบสนองของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ พบว่า การเลือกใช้ช่องทางออนไลน์ที่หลากหลายและเหมาะสมกับพฤติกรรมลูกค้า การมีช่องทางที่หลากหลายช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงลูกค้าแต่ละกลุ่มตามพฤติกรรมการใช้งาน เช่น ลูกค้ารุ่นใหม่อาจตอบสนองผ่าน LINE หรือแอปพลิเคชัน ขณะที่ลูกค้าบางกลุ่มยังคงใช้ SMS หรืออีเมลเป็นหลัก รวมไปถึงการใช้ AI เข้ามาช่วยในการติดตามทวงหนี้

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทฯ ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในอนาคตบริษัทการเปิดช่องทางแบบ 2 ทาง (Two-way communication) บริษัทฯอาจต้องเปิดช่องทางออนไลน์ให้ลูกค้าสามารถตอบกลับ พูดคุย สอบถาม หรือต่อรองเงื่อนไขการชำระหนี้ได้โดยตรงผ่านช่องทางนั้น ๆ ซึ่งต้องคำนึงถึงความเหมาะสมตามกฎหมายและจริยธรรมด้วย เช่น แม้จะเพิ่มช่องทางแต่บริษัทจะไม่ส่งข้อความเข้ากลุ่มสนทนา (Group chat) หรือ แสดงข้อความในพื้นที่สาธารณะ ซึ่งอาจละเมิดสิทธิส่วนบุคคลหรือกฎหมาย PDPA

“การเพิ่มช่องทางออนไลน์อย่างหลากหลาย น่าจะช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นในการสื่อสารกับลูกค้า และช่วยให้บริษัทฯ เข้าถึงลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างตรงจุด การพัฒนาและเลือกใช้ช่องทางที่ลูกค้า “สะดวก ใช้งานง่ายและรู้สึกปลอดภัย” ทำให้ลูกค้าตอบสนองดีขึ้น ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มโอกาสในการได้รับชำระหนี้อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทยุคดิจิทัล” (ผู้บริหารของบริษัทฯ)

ตารางที่ 4.2

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ปัจจัย	รายละเอียด	ผลที่เกิดขึ้น	ความเชื่อมโยงกับกฎหมาย / จริยธรรม
1. การเคารพสิทธิของลูกค้า	ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 อย่างเคร่งครัด - ไม่ใช่ถ้อยคำรุนแรง - ไม่เปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลอื่น - แจ้งข้อมูลหนี้ไปรษณีย์	ลูกหนี้รู้สึกปลอดภัย และมีทัศนคติเชิงบวกต่อบริษัท ส่งผลให้ยินดีเจรจาและจ่ายหนี้มากขึ้น	- พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 - พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
2. การพัฒนาบุคลากร	อบรมความรู้ด้านกฎหมาย จริยธรรมการสื่อสาร ทักษะการใช้เทคโนโลยี และการให้บริการเชิงมนุษยสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการรับมือกับลูกหนี้หลากหลายประเภท สร้างความเชื่อมั่นให้กับทั้งลูกหนี้และองค์กร	- พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ฯ (การสื่อสารโดยไม่คุกคาม) - หลักจริยธรรมวิชาชีพ
3. การเพิ่มช่องทางออนไลน์	ใช้หลายช่องทาง: Line, Facebook Inbox, Email, Chatbot - ส่งข้อมูลและแจ้งเตือนได้สะดวก	เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงลูกหนี้หลากหลายกลุ่ม สะดวกและรวดเร็วขึ้นในการติดตามหนี้	- ต้องไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล - ต้องมีระบบขอความยินยอมก่อนใช้ข้อมูล

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่า มีปัจจัยที่สำคัญ 3 ปัจจัย ได้แก่ การเคารพสิทธิของลูกค้า การพัฒนาบุคลากรในองค์กร และการเพิ่มช่องทางออนไลน์นั้น ซึ่งอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ประการแรก การเคารพสิทธิของลูกค้าเป็นรากฐานของการติดตามทวงถามหนี้อย่างมืออาชีพ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 การติดต่อทางออนไลน์ต้องกระทำด้วยความสุภาพ ไม่คุกคาม หรือไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าแก่บุคคลอื่น เป็นการแก้ไข

ปัญหาจึงต้องเริ่มจากการสร้างระบบที่ลูกค้าสามารถให้ความยินยอม ในการติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการร้องเรียนเรื่องการละเมิดสิทธิ และเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อ

ประการที่สอง การพัฒนาบุคลากรในองค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานติดตามหนี้ยุคใหม่ เจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ควรได้รับการอบรมทั้งในด้านกฎหมายว่าด้วยการทวงหนี้ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และทักษะการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ การอบรมเหล่านี้จะช่วยลดความเสี่ยงในการดำเนินการที่ไม่เหมาะสม และเสริมสร้างความเข้าใจในเจตนารมณ์ของกฎหมาย ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรในฐานะผู้ติดตามหนี้อย่างมีจริยธรรม

ประการสุดท้าย การเพิ่มและพัฒนาช่องทางการติดต่อออนไลน์อย่างหลากหลายและเหมาะสมกับพฤติกรรมของลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็น เช่น การใช้ Line OA, Facebook Messenger, Email หรือระบบแชตอัตโนมัติ (Chatbot) บนแอปหรือเว็บไซต์ของบริษัท ควบคู่ไปกับระบบจัดเก็บข้อมูลการติดต่ออย่างปลอดภัย จะช่วยให้การติดตามมีความต่อเนื่อง รวดเร็ว และตรวจสอบได้ ทั้งยังช่วยลดต้นทุนการดำเนินการในระยะยาวอีกด้วย

เห็นได้ว่าทั้งสามปัจจัยมีความเชื่อมโยงกันในเชิงระบบโดยการเคารพสิทธิ เป็นรากฐานทางกฎหมายและจริยธรรม ในขณะที่ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากร ถือเป็นกลไกในการขับเคลื่อน และปัจจัยด้านการเพิ่มช่องทางออนไลน์ คือเครื่องมือในการปฏิบัติ ซึ่งเมื่อทั้ง 3 ด้านทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้อง จะช่วยให้กระบวนการติดตามหนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืนในยุคดิจิทัล

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ ผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรม : ศึกษากรณี บริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด” เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิเคราะห์เอกสารกฎหมายที่เกี่ยวข้องเปรียบเทียบกับแนวทางในประเทศสหรัฐอเมริกา และการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร หนายความ และเจ้าหน้าที่ที่ติดตามทวงหนี้ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด การอภิปราย ผลสามารถอภิปรายตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยฉบับนี้ โดยสรุปได้ดังต่อไปนี้

5.1.1 ปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์

จากการศึกษาแนวทางการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ของประเทศไทย และประเทศสหรัฐอเมริกานั้นมีการกำหนดช่องทางสำหรับการทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์แตกต่างกัน โดยสหรัฐอเมริกามีความยืดหยุ่นมากกว่าประเทศไทย แต่จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เรื่องการเปิดเผยข้อมูลและความถี่อย่างเคร่งครัด นอกจากนี้จะต้องมีทางเลือกให้ลูกหนี้สามารถ “ยกเลิกการติดต่อ” หรือ opt-out ได้เสมอ ขณะที่ประเทศไทยเน้นการป้องกันการละเมิดศักดิ์ศรีและข้อมูลส่วนบุคคลเป็นหลัก ทำให้ช่องทางและวิธีการติดต่อมีข้อจำกัดมากกว่า ซึ่งในทางปฏิบัติจะมักจะใช้อีเมล การส่งข้อความ SMS, LINE Facebook (แชตส่วนตัวเท่านั้น) โดยเฉพาะในเรื่องการขอความยินยอมล่วงหน้า และการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับ PDPA

สำหรับการศึกษาปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นเรื่องปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ ได้ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับช่องทางในการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พบว่า การที่กฎหมายกำหนดให้การติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ได้โดย ทางโทรศัพท์ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือทางเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น แต่กฎหมายไม่ได้ระบุชัดเจนว่า ช่องทางใดต้องได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรก่อน จึงส่งผลให้ในทางปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้มีความกังวลเมื่อต้องติดต่อกับลูกหนี้เนื่องจากเกรงว่าจะเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

2. ปัญหากำหนดเวลาในการติดตามทวงหนี้

การที่กฎหมายกำหนดกรอบเวลา และความถี่ของการติดตามทวงหนี้วันละ 1 ครั้งอาจไม่เหมาะสมเพราะในทางปฏิบัติเกิดปัญหาอย่างมาก เช่น ส่งข้อความผ่าน line ลูกหนี้อ่านไลน์ไม่ตอบถือว่ารบกวน เช่นนี้เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้จะติดต่อในวันเดียวกันนั้นอีกไม่ได้ เพราะถือเป็น 1 ครั้งแล้ว หรือลูกหนี้ทำงานเป็นกะ ไม่สามารถรับสายได้ในเวลาที่กฎหมายกำหนดไว้ การกำหนดกรอบเวลาดังกล่าวทำให้เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ หรือต้องการติดต่อกับลูกหนี้เพื่อให้มาทำสัญญาประนอมหนี้ก็ไม่สามารถทำได้

5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้ออนไลน์

วัตถุประสงค์ข้อนี้ต้องการที่จะศึกษาแนวทางซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ การติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด ประกอบด้วย การเคารพสิทธิของลูกหนี้ (เข้าใจกฎหมาย สื่อสารด้วยจริยธรรม เปิดโอกาสให้ลูกหนี้เลือกช่องทาง และวิธีชำระหนี้) และการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจทั้งด้านกฎหมายและการสื่อสารที่เหมาะสม ทั้งสามปัจจัยนี้มีความเชื่อมโยงกันในเชิงระบบโดยการเคารพสิทธิ เป็นรากฐานทางกฎหมายและจริยธรรม ในขณะที่ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากร ถือเป็นกลไกในการขับเคลื่อน และปัจจัยด้านการเพิ่มช่องทางออนไลน์ คือเครื่องมือในการปฏิบัติ ซึ่งเมื่อทั้ง 3 ด้านทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้อง ดังนี้

1. การเคารพสิทธิของลูกหนี้

ปัจจัยข้อนี้ถือเป็นรากฐานของการติดตามทวงถามหนี้อย่างมืออาชีพ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 การติดต่อทางออนไลน์ต้องกระทำด้วยความสุภาพ ไม่คุกคาม หรือไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกหนี้แก่บุคคลอื่นเป็นการแก้ไขปัญหาจึงต้องเริ่มจากการสร้างระบบที่ลูกหนี้สามารถให้ความยินยอม ในการติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการร้องเรียนเรื่องการละเมิดสิทธิ และเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อ

2. การพัฒนาบุคลากรในองค์กร

ถือเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานติดตามหนี้ยุคใหม่ เจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ควรได้รับการอบรมทั้งในด้านกฎหมายว่าด้วยการทวงหนี้ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และทักษะการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ การอบรมเหล่านี้จะช่วยลดความเสี่ยงในการดำเนินการที่ไม่เหมาะสม และเสริมสร้างความเข้าใจในเจตนารมณ์ของกฎหมาย ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรในฐานะผู้ติดตามหนี้อย่างมีจริยธรรม

3. การเพิ่มช่องทางออนไลน์

ปัจจัยการเพิ่มและพัฒนาช่องทางการติดต่อออนไลน์อย่างหลากหลายและเหมาะสมกับพฤติกรรมของลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็น เช่น การใช้ Line OA, Facebook Messenger, Email หรือระบบแชตอัตโนมัติ (Chatbot) บนแอปหรือเว็บไซต์ของบริษัท ควบคู่ไปกับระบบจัดเก็บข้อมูลการติดต่ออย่างปลอดภัย จะช่วยให้การติดตามมีความต่อเนื่อง รวดเร็ว และตรวจสอบได้ ทั้งยังช่วยลดต้นทุนการดำเนินการในระยะยาวอีกด้วย

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์

จากผลการวิจัย เห็นได้ว่า แม้กฎหมายจะมีเจตนารมณ์เพื่อคุ้มครองสิทธิของลูกค้าที่จะต้องไม่ถูกรบกวนหรือการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล แต่ในทางปฏิบัติกลับกลายเป็นอุปสรรคในการติดตามทวงหนี้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ โดยเฉพาะปัญหาเกี่ยวกับช่องทางในการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ที่กำหนดให้ทำได้โดย ทางโทรศัพท์ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือทางเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น แต่กฎหมายไม่ได้ระบุชัดเจนว่า ช่องทางใดต้องได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรก่อน สอดคล้องกับวรวิศรา แจ่มจรรยา (2563) ที่จะต้องมีการกำหนดซึ่งวิธีการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นการเฉพาะเพื่อความชัดเจนให้ฝ่ายติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและลดความกังวลเกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ที่อาจละเมิดต่อสิทธิความเป็นความตัวของลูกหนี้

สำหรับการกำหนดเวลาในการติดตามทวงหนี้ ซึ่งกฎหมายกำหนดกรอบเวลาติดตามทวงถามได้เฉพาะวันจันทร์ – วันศุกร์ภายในเวลา 08.00 – 20.00 นาฬิกา ส่วนวันหยุดราชการภายในเวลา 08.00 – 18.00 นาฬิกา โดยมีความถี่ในการติดตามที่วันละ 1 ครั้งเท่านั้น จากการสัมภาษณ์พบว่ามีปัญหาในทางปฏิบัติ เช่น การอ่านข้อความแต่ไม่ตอบ หรือการบล็อกช่องทางติดต่อและอาจจะไม่เหมาะสมกับลูกหนี้บางกลุ่ม เช่น ลูกหนี้ที่ทำงานเป็นกะ สอดคล้องกับวันวิสา ตั้งมนสิการกุล (2564) ซึ่งถือว่าเป็นการกำหนดกรอบเวลาในการทวงถามหนี้ที่ไม่สามารถยืดหยุ่นได้ จึง

อาจต้องมีทางเลือกให้ลูกหนี้สามารถยกเลิกการรับข้อความได้ (Opt-Out) หรือเจ้าหน้าที่จะต้องขอความยินยอมจากลูกหนี้ล่วงหน้า (consent) สามารถใช้ในการแจ้งหนี้ แต่ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความเป็นส่วนตัวและไม่ก่อให้เกิดการคุกคาม และต้องให้ลูกหนี้สามารถยกเลิกการติดต่อทางข้อความได้

5.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้ออนไลน์

จากการวิจัย พบว่า ความสำเร็จในการติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับผลต่อมาจากปัจจัย 3 ด้านหลัก สอดคล้องกับอุทิศจิตรทวงค์ (2559) ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านการเคารพสิทธิของลูกหนี้ หากเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ของบริษัทฯ ซึ่งใช้การติดต่อทางออนไลน์ได้ปฏิบัติต่อลูกหนี้ต้องกระทำด้วยความสุภาพ ไม่คุกคาม หรือไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกหนี้แก่บุคคลอื่น ลูกหนี้ย่อมเกิดความประทับใจและจะช่วยลดปัญหาการร้องเรียนเรื่องการละเมิดสิทธิ และเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อกับลูกหนี้ (2) ปัจจัยการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงหนี้ที่มีความซับซ้อน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ควรได้รับการอบรมทั้งในด้านกฎหมายว่าด้วยการทวงหนี้ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และทักษะการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ (3) ปัจจัยเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางออนไลน์ การเพิ่มและพัฒนาช่องทางติดต่อออนไลน์อย่างหลากหลายและเหมาะสมกับพฤติกรรมของลูกหนี้ จะช่วยให้การติดตามมีความต่อเนื่อง รวดเร็ว และตรวจสอบได้ ทั้งยังช่วยลดต้นทุนการดำเนินการในระยะยาวอีกด้วย

5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัย

เนื่องจากการทำวิจัยเรื่องปัญหาและอุปสรรคการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ ผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรม : ศึกษากรณี บริษัท บริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด” เป็นการศึกษาเฉพาะบริษัท บริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งมีข้อจำกัด ดังนี้

1. ไม่สามารถสรุปผลในลักษณะทั่วไปได้ จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่ได้จากบริษัท บริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด ที่มีความละเอียด แต่เนื่องจากการศึกษาใช้ข้อมูลเพียงบริษัทเดียว อาจทำให้ผลการศึกษานั้น ไม่สามารถนำไปใช้กับบริษัทบริหารหนี้อื่น ๆ ได้ทั้งหมด เนื่องจากแต่ละบริษัทอาจมีขนาดองค์กร โครงสร้างการบริหาร เทคโนโลยี และแนวปฏิบัติด้านกฎหมายที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถเปรียบเทียบแนวทางปฏิบัติที่แตกต่างกันได้ ในการศึกษาวิจัยบริษัทเดียว โดยการไม่มีข้อมูลจากบริษัทอื่น ทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบในการที่ศึกษาได้ เช่น แนวทางการทวงหนี้ที่เคารพสิทธิลูกหนี้ หรือบริษัทไหนใช้เทคโนโลยีปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือบริษัทไหนมีการละเมิดกฎหมายมากกว่า ส่งผลให้ขาดมิติด้านความแตกต่างและความเหมือน ที่เป็นประโยชน์ต่อการสังเคราะห์แนวทางที่ดีที่สุด

3. การวิเคราะห์ผลการวิจัยอาจได้รับอิทธิพลจากความร่วมมือของบริษัท การศึกษาบริษัทเดียวที่ต้องพึ่งพาข้อมูลจากบริษัทเดียวมากเกินไป และต้องอาศัยความร่วมมือในการให้ข้อมูล อาจทำให้ผู้วิจัยต้องใช้ข้อมูลที่บริษัทเต็มใจให้ และอาจไม่ได้รับข้อมูลเชิงลบหรือกรณีปัญหาที่แท้จริง

4. ทำให้ขาดมุมมองเปรียบเทียบต่อข้อกำหนดและการปฏิบัติต่อพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) หากมีการเปรียบเทียบบริษัทอื่นร่วมด้วย อาจเห็นความแตกต่างในการตีความกฎหมาย เช่น บางบริษัทเข้มงวดเรื่องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) มาก บางแห่งอาจยังละเลย บางแห่งมีการ Opt-out ให้ลูกหนี้ชัดเจน บางแห่งไม่มี ดังนั้นหากเป็นการศึกษาเฉพาะ บริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะได้เพียงมุมมองเดียวเท่านั้น

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ ผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรม : ศึกษากรณี บริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด” ที่ได้ทำการศึกษาจากเอกสารโดยศึกษาแนวทางการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ของประเทศไทยและประเทศสหรัฐอเมริกา และดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลที่เกี่ยวข้องทำให้ได้ทราบถึงปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้ออนไลน์ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.4.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการทบทวนหรือแก้ไขพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นในการใช้เทคโนโลยี เช่น การกำหนดวิธีการ opt-in/opt-out ให้ชัดเจน ซึ่งเป็นแนวทางของประเทศสหรัฐอเมริกาเกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ เช่น การทวงหนี้ทางอีเมล ข้อความ (SMS) หรือโซเชียลมีเดีย ผู้ที่ติดตามทวงหนี้จะต้องเคารพสิทธิของลูกหนี้ โดยกฎหมายของอเมริกาจะเปิดโอกาสให้ลูกหนี้สามารถยกเลิกการติดต่อ (opt-out) เช่น ทุกข้อความทวงหนี้ ต้องระบุข้อความว่า “หากคุณไม่ต้องการรับข้อความนี้อีก กรุณาคลิกที่นี่เพื่อยกเลิก” และห้ามติดต่อผ่านช่องทางที่ลูกหนี้ “ยกเลิก” แล้วอย่างเด็ดขาด ซึ่งหากบริษัทติดตามทวงหนี้บริษัทที่ฝ่าฝืนอาจถูกฟ้องร้องหรือถูกลงโทษทางกฎหมาย ทั้งนี้ประการสำคัญคือ ลูกหนี้ไม่จำเป็นต้องให้เหตุผลว่าทำไมไม่อยากให้ติดต่อช่องทางออนไลน์นั้น ๆ ดังนั้นหากลูกหนี้ยกเลิกการติดต่อ (opt-out) บริษัทก็ต้องหยุดทันที

สำหรับประเทศไทยตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 โดยยังไม่มีการพูดถึง “สิทธิในการยกเลิกการติดต่อ” อย่างชัดเจน โดยไม่ระบุวิธีการยกเลิกการติดต่อ “opt-in” หรือ “opt-out” สำหรับกรณีการใช้เทคโนโลยีในการติดตามทวงหนี้ เช่น การส่งข้อความทางแอปพลิเคชัน หรืออีเมล รวมถึง Line จึงอาจละเมิดสิทธิของลูกหนี้โดยไม่ตั้งใจ เช่น ติดต่อผ่านช่องทางที่ลูกหนี้ไม่สะดวก และไม่มีทางเลือกให้ลูกหนี้ “ยกเลิกการติดต่อ” จึงควรมีการทบทวน หรือแก้ไขพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 จะทำให้กฎหมายไทยทันสมัยและเคารพสิทธิของลูกหนี้ ดังนี้

(1) เพิ่มข้อกำหนดเรื่อง “การเลือกช่องทางติดต่อ” อย่างชัดเจน โดยให้ลูกหนี้เลือกได้ว่าจะให้ติดต่อผ่านช่องทางใด เช่น LINE / SMS / โทรศัพท์ / อีเมล และหากลูกหนี้เลือก “ไม่สะดวกให้ติดต่อทางโทรศัพท์” บริษัทต้องเคารพสิทธินั้น

(2) กำหนดให้ทุกการติดต่อผ่านระบบออนไลน์ ต้องมีระบบให้ลูกหนี้สามารถ “ยกเลิกการติดต่อ” เช่น ข้อความทวงหนี้ทางไลน์ต้องมีท้ายข้อความว่า “หากท่านไม่ประสงค์จะรับข้อความนี้ กรุณาพิมพ์ “ยกเลิก” หรือคลิกที่นี้” และเมื่อมีการยกเลิก บริษัทติดตามทวงหนี้ต้องหยุดติดต่อผ่านช่องทางนั้นทันที

(3) จัดให้มีระบบบันทึกการยกเลิก (opt-out log) เพื่อความโปร่งใส โดยเก็บข้อมูลว่า ลูกหนี้คนใด ยกเลิกการติดต่อเมื่อไร ผ่านช่องทางใด เพื่อใช้เป็นหลักฐานหากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นในอนาคต

ประโยชน์ต่อบริษัทติดตามทวงหนี้หากมีระบบ opt-in / opt-out หรือสิทธิในการยกเลิกการติดต่อ เพื่อลดข้อร้องเรียนของลูกหนี้ และทำให้บริษัทมีระบบจัดการที่ชัดเจนและตรวจสอบได้ และประการสำคัญคือ สร้างมาตรฐานการทวงหนี้ที่มีจริยธรรม และบริษัทติดตามทวงหนี้ก็ไม่ต้องกังวลต่อการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกหนี้

2. ปัจจุบันการติดต่อทวงหนี้ผ่านเทคโนโลยี (เช่น LINE, SMS, Email) มีความเสี่ยงสูงที่จะละเมิดสิทธิส่วนบุคคล หรืออาจมีการใช้คำพูดที่มีลักษณะก่อกวนลูกหนี้ เช่น เจ้าหน้าที่บางคนอาจเผลอใช้ข้อความที่ไม่เหมาะสมหรือข่มขู่ บางครั้งมีการส่งข้อความหาผู้อื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ เช่นญาติ หรือเพื่อน รวมไปถึงเจ้าหน้าที่อาจเก็บข้อมูลการสนทนาไม่ครบ ไม่สามารถใช้เป็นหลักฐานได้ ความผิดพลาดเหล่านี้อาจทำให้บริษัทถูกฟ้อง หรือเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้นบริษัทติดตามทวงหนี้ควรกำหนดแนวทางปฏิบัติมาตรฐาน (Standard Operating Procedures: SOP) หรือ “คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน” สำหรับการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ให้ชัดเจน เพื่อลดความคลุมเครือในการปฏิบัติ ที่ระบุว่าในแต่ละขั้นตอนต้องทำอะไร อย่างไร และเมื่อไหร่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ทุกคนทำงานไปในแนวทางเดียวกัน

ตัวอย่าง แนวทางการปฏิบัติงานการติดตามหน้่ออนไลน์ มีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: การเตรียมข้อมูลก่อนการติดต่อ ได้แก่ การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกหนี้ เช่น ชื่อ เบอร์โทร ไลน์ไอดี และจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบที่ปลอดภัย และเป็นไปตามกฎหมาย PDPA

ขั้นตอนที่ 2: การติดต่อครั้งแรก เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้จะต้องใช้ข้อความที่ “สุภาพ ชัดเจน และให้ข้อมูลพื้นฐาน” เช่น “สวัสดีครับ/ค่ะ บริษัทวิ ซี คอร์ปอเรชั่น ติดต่อเพื่อแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีค้างชำระของท่าน หากไม่สะดวกในการรับข้อมูลทางช่องทางนี้ ท่านสามารถพิมพ์คำว่า ‘ยกเลิก’ ได้ครับ/ค่ะ” โดยห้ามใช้คำพูดลักษณะข่มขู่ เช่น “ถ้าไม่จ่ายจะฟ้องทันที”

ขั้นตอนที่ 3: การกำหนดความถี่ในการติดต่อ ไม่ควรติดต่อมากเกินไป วันละ 1 ครั้ง ต่อช่องทาง เวลาติดต่อควรอยู่ในช่วง 08.00 – 20.00 น. เท่านั้น และห้ามติดต่อในวันหยุดนักขัตฤกษ์ เว้นแต่ลูกหนี้ยินยอม (เป็นไปตามกฎหมาย)

ขั้นตอนที่ 4: การตอบกลับหรือสนทนา หากลูกหนี้ไม่สะดวก ต้องบันทึกไว้ในระบบ และงดติดต่อในเวลานั้นอีก หากลูกหนี้ปฏิเสธการจ่าย ให้เสนอช่องทางผ่อนชำระ หรือแผนการประนอมหนี้

ขั้นตอนที่ 5: การยุติการติดต่อหรือการ opt-out หากลูกหนี้แจ้งว่า “ไม่ประสงค์ติดต่อผ่านช่องทางนี้” ต้องหยุดทันที โดยมีระบบบันทึกการ opt-out เช่น วันที่ เวลา ช่องทาง และห้ามส่งข้อความซ้ำผ่านช่องทางที่ลูกหนี้ปฏิเสธแล้ว

ขั้นตอนที่ 6: การเก็บหลักฐาน บันทึกข้อความทุกครั้งที่มีการติดต่อ เช่น แคปหน้าจอ เอกสารหรือข้อมูลต้องเก็บไว้ในที่ปลอดภัย และไม่เปิดเผยต่อบุคคลที่สาม

3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของลูกหนี้ในการออกแบบช่องทางสื่อสาร เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกหนี้มีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีติดตามทวงหนี้ที่ลูกหนี้รู้สึกปลอดภัยและสะดวกใจ เช่น แบบสอบถามความสะดวกในการรับข้อมูล เพื่อสร้างความร่วมมือมากกว่าความขัดแย้ง

บริษัทอาจจัดทำ แบบสอบถามสั้น ๆ เพื่อให้ลูกหนี้เลือกวิธีที่เขาสะดวกในการติดต่อ ตัวอย่างคำถามสั้น ๆ เช่น

(1) ท่านสะดวกให้เราติดต่อผ่านช่องทางใดมากที่สุด

- โทรศัพท์
- ข้อความ SMS
- แอปพลิเคชัน Line
- อีเมล
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

(2) ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกสำหรับการติดต่อคือช่วงใด

- 08.00 - 12.00 น.
- 12.00 - 17.00 น.
- 17.00 - 20.00 น.

(3) หากไม่สามารถติดต่อท่านได้ในเวลาที่เลือก ท่านต้องการให้เราทำอย่างไร?

- ติดต่อซ้ำอีกครั้งในวันถัดไป
- ส่งข้อความไว้ก่อน
- งดการติดต่อชั่วคราว

จากการส่วนเสริมให้ลูกหนี้มีส่วนร่วมดังกล่าวย่อมจะส่งผลให้ลูกหนี้มีสิทธิเลือกมากกว่าการถูกบังคับ และอาจลดข้อร้องเรียนจากการสื่อสารไม่เหมาะสม เช่น การโทรรบกวน หรือการใช้คำพูดไม่เหมาะสม รวมถึงช่วยให้เจ้าหน้าที่ทวงหนี้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.4.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. บริษัทฯ ควรพัฒนา หรือเพิ่มช่องทางการทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ เช่น การให้ AI หรือการใช้ Chatbot หรือมีแพลตฟอร์มของบริษัท (Web Portal / Debt Collection Dashboard) เพื่อให้ลูกหนี้เข้าสู่ระบบเพื่อดูยอดค้าง การชำระ และการสื่อสารผ่านหน้าเว็บไซต์ที่ปลอดภัย (HTTPS) โดยบริษัทต้องมีระบบ login ที่ปลอดภัย เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล ประโยชน์ของการเพิ่มช่องทางการใช้ Chatbot หรือมีแพลตฟอร์มของบริษัท ทำให้ลูกหนี้สามารถสอบถามยอดค้างชำระ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่มาตอบ และสามารถขอ “แผนการผ่อนชำระ” ได้ทันที ช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และลดต้นทุนบริษัท การใช้ Chatbot ย่อมไม่ใช่คำพูดก้าวร้าว หรือผิดกฎหมาย เพราะทุกข้อความควบคุมได้ล่วงหน้าแล้ว

2. เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ควรได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับข้อจำกัดทางกฎหมาย และจริยธรรมในการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ เนื่องจากกฎหมายมีความซับซ้อน และมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เช่น พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 หรือ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) หากเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจรายละเอียด อาจทวงผิดวิธี และบริษัทจะถูกฟ้องร้อง หรือ เสียชื่อเสียง หรือการส่งข้อความของเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ ที่อาจผิดจริยธรรม เช่น การส่งข้อความเตือนหนี้ที่ใช้ภาษากดดัน (“คุณจะโดนฟ้องแน่!”) อาจสร้างความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของบริษัท ดังนั้นการติดตามหนี้ไม่ควรกดดันลูกหนี้ แต่จะต้องสื่อสารเชิงสร้างสรรค์เพื่อรักษาความสัมพันธ์ให้ลูกหนี้เกิดความร่วมมือ เหล่านี้ถือเป็นจริยธรรมของการทำธุรกิจติดตามทวงหนี้ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้จะต้องได้รับการอบรมและพัฒนา

3. ควรพัฒนาระบบคัดกรองช่องทางสื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มลูกหนี้ เนื่องจากลูกหนี้แต่ละคนมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง อายุ, อาชีพ, ความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี, หรือแม้แต่ “เวลาที่สะดวกในการรับข้อมูล” ถ้าเจ้าหน้าที่เลือกช่องทางผิดก็จะสื่อสารไม่ถึงการทวงหนี้ไม่ได้ผล หรือถูกมองว่า ล่วงละเมิดสิทธิ ดังนั้นจึงแบ่งกลุ่มลูกหนี้ตาม “ลักษณะการใช้ชีวิต” หรือ “พฤติกรรมในการสื่อสาร” เช่น

- ผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) ที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี คุ้นเคยการใช้มือถือแบบปุ่มกด การสื่อสารอาจต้องใช้ทางโทรศัพท์ หรือการส่งข้อความ

- กลุ่มคนวัยทำงาน ใช้สมาร์ทโฟน มีไลน์ เช็คอีเมล การสื่อสารอาจต้องใช้ช่องทาง LINE, อีเมล

- กลุ่มพนักงานโรงงาน / อาชีพอิสระ อาจไม่มีเวลาตอบแชทระหว่างวัน การสื่อสารต้องใช้ SMS หรือการโทรตอนเย็น เป็นต้น

ตารางที่ 5.1

แผนการดำเนินงานตามประโยชน์เชิงปฏิบัติ

แผนการดำเนินงาน	ระยะเวลาในการดำเนินงาน											
	ปี พ.ศ....											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. พัฒนาช่องทางทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์												
- ออกแบบแผนแก้ไขเพื่อพัฒนาช่องทางทวงหนี้ออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	x	x										
- พัฒนาเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงาน			x	x	x							
- การทดสอบและประเมินผล						x	x	x				
2. การอบรมกฎหมาย และจริยธรรมในการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์												
2.1 การวางแผนและเตรียมหลักสูตรอบรม	x	x	x									
- รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้อง												
- ออกแบบโครงสร้างหลักสูตร (ทั้งภาคทฤษฎีและสถานการณ์จำลอง)												
2.2 การจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่				x	x	x	x	x	x			
- จัดอบรมภายในองค์กร (แบ่งกลุ่มตามความรับผิดชอบ)												
- วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก												

ตารางที่ 5.1

แผนการดำเนินงานตามประโยชน์เชิงปฏิบัติ

แผนการดำเนินงาน	ระยะเวลาในการดำเนินงาน												
	ปี พ.ศ....												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
2.3 การประเมินผลและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง - ทำแบบทดสอบก่อน-หลังอบรม - ประเมินผลการปฏิบัติงานจริงหลังการอบรม - สรุปผลและปรับปรุงหลักสูตรสำหรับการอบรมรอบถัดไป											X	X	X
3. พัฒนาระบบคัดกรองช่องทางสื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มลูกหนี้													
3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลและแบ่งกลุ่มลูกหนี้ - รวบรวมข้อมูลลูกหนี้จากฐานข้อมูลเดิมของบริษัท - วิเคราะห์พฤติกรรมและความถี่ในการตอบสนองต่อแต่ละช่องทาง เช่น โทรศัพท์, LINE, SMS, อีเมล	X	X	X	X									
3.2 การออกแบบระบบคัดกรองและเลือกช่องทางที่เหมาะสม - สร้างเกณฑ์การเลือกช่องทางสื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม เช่น กลุ่ม A ใช้ LINE, กลุ่ม B ใช้โทรศัพท์ - ทดลองใช้ระบบกับกลุ่มลูกหนี้บางส่วน					X	X	X	X					
3.3 ทดสอบใช้งานและประเมินผล - นำระบบไปใช้งานจริงในกระบวนการติดตามหนี้ - เก็บข้อมูลผลลัพธ์ เช่น อัตราการตอบสนอง, การปิดบัญชีหนี้, ความพึงพอใจของลูกค้า - ปรับปรุงระบบให้เหมาะสมต่อการใช้งานระยะยาว										X	X	X	X

5.4.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ศึกษามุมมองของลูกหนี้ที่ได้รับการติดตามผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นการศึกษาเพื่อให้เห็นว่าผลกระทบของลูกหนี้ , ช่องทางไหนที่พวกเขาไว้วางใจ, และ อะไรทำให้พวกเขาร่วมมือหรือต่อต้าน ข้อมูลนี้จะช่วยให้เกิดแนวทางที่เป็นธรรมกับทั้งสองฝ่าย

(2) ศึกษาประสิทธิภาพของการใช้เครื่องมือดิจิทัลในการติดตามหนี้ เช่น การใช้ AI, Chatbot, Web Portal มีผลต่อการชำระหนี้หรือไม่ และความปลอดภัยของลูกหนี้เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล



รายการอ้างอิง

หนังสือ

- จิต เศรษฐบุตฺร. (2552). *หลักกฎหมายแพ่งลักษณะหนี้*. (พิมพ์ครั้งที่ 18). โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จรรย์ ภักดีธนากุล. (2563). *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหนี้*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). พลস্যาม พรินต์ติ้ง.
- ศนันท์ภรณ์ (จำปี) โสทธิพันธ์. (2563). *คำอธิบายกฎหมายลักษณะหนี้ (ผลแห่งหนี้)*. วิญญูชน.
- โสภณ รัตนาร. (2547). *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยหนี้* (พิมพ์ครั้งที่ 7). นิติบรรณาการ.
- โสภณ รัตนาร, (2551). *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยหุ้นส่วน และบริษัท*. นิติบรรณาการ.
- เสนีย์ ปราโมช. (2520). *ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติกรรมและหนี้ เล่ม 1*. นิติบรรณาการ.
- สำนักเลขาธิการวุฒิสภา. (2550). *เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ...*

บทความ

- กฤตณ ชมภูรัตน์. (มกราคม-เมษายน 2566). ปัญหาทางกฎหมายของผู้ทวงถามหนี้ในการใช้สิทธิทวงถามหนี้จากลูกหนี้. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 9(1).
- ปัญจพาน์ บุญภาวิน. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามหนี้ค้างชำระ ไม่เกิน 90 วัน ของลูกหนี้บัตรเครดิต ธนาคารออมสิน. *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15 มหาวิทยาลัยรังสิต*.

วิทยานิพนธ์ งานวิจัย และการค้นคว้าอิสระ

- พิราญ วรศิลป์. (2560). *มาตรการบังคับทางอาญาตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558* [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- พิพัฒน์ บุณณกลัศ. (2557). การพัฒนารูปแบบการจัดการระบบติดตามหนี้ของผู้ให้บริการ
โทรศัพท์เคลื่อนที่ [ดุชนิพนธ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วันวิสา ตังมนสิการกุล. (2564). แนวทางแก้ไขผลกระทบต่อเจ้าหนี้ในเรื่องระยะเวลาในการทวงหนี้.
[การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทิศ จิตรทะวงศ์. (2559). การบริหารจัดการติดตามทวงหนี้ของบริษัทเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่
[ดุชนิพนธ์]. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- กฤตกร จินดาวัฒน์. (2560). ปัญหาหนี้ในระบบและแนวทางการแก้ไขโดยภาครัฐ.
https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=36054
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2551). แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้. <http://www2.bot.or.th/fipcs/Documents/FPG/2551/ThaiPDF/25510409.pdf>
- ปรีดี นุกุลสมปรารถนา. (2563). จริยธรรมในการทำธุรกิจ (Business Ethics).
<https://www.popticles.com/business/examples-of-business-ethics/>
- วาราดา ทองจำนงค์. (2567). เครดิตบูโรเผย หนี้เสีย (NPL) คนไทยพุ่ง 14% แต่ระดับสูงสุดเป็น
ประวัติการณ์. <https://thestandard.co/thai-npl-rise-record-q367/>
- วิศรดา แจ่มจรรยา. (2563). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตาม
พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. http://www.lawgrad.ru.ac.th/AbstractsFile/6324011222/167744691b83b2a343637c4490eac53b41cdcad67_abstract.pdf
- สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2557). หนี้ในระบบกับความเป็นธรรมทางสังคม.
<http://www.cusri.chula.ac.th/backup/download/cluster6.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล. (2563). สรุปสาระสำคัญของพระราชบัญญัติ
คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562. https://www.dct.or.th/upload/downloads/1612025563SummaryPDPA_DigitalCouncilofThailand.pdf
- สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2557). หนี้ในระบบกับความเป็นธรรมทางสังคม.
<http://www.cusri.chula.ac.th/backup/download/cluster6.pdf>
- อมรินทร์ทีวีออนไลน์. (2564). สหรัฐเปิดกฎใหม่ ทวงถามหนี้ทาง “โซเชียล” ได้,
<https://www.amarintv.com/spotlight/economy/15928>



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์

ปัญหาและอุปสรรคการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ผลกระทบต่อทางกฎหมายและจริยธรรม

: ศึกษากรณี บริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ..... นามสกุล.....
2. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง	<input type="checkbox"/> เพศทางเลือก
<input type="checkbox"/> ไม่ต้องการระบุ		
3. อายุ.....ปี
4. ตำแหน่ง.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัดบทบาทหน้าที่ของท่านในบริษัท

1. บทบาทหน้าที่ของท่านในบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น

.....

.....

.....

2. ประสบการณ์ในด้านการบริหารงานติดตามหนี้

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ปัญหาการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์

1. ปัจจุบันบริษัทใช้ช่องทางใดในการทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ (เช่น อีเมล SMS แอปพลิเคชัน)

.....

.....

.....

2. พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มีผลกระทบต่อการทำงานหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ของบริษัทอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

3. บริษัทมีมาตรการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดการติดตามหนี้ขัดต่อข้อกำหนดของ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

.....

.....

.....

4. การบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ของบริษัทอย่างไร

.....

.....

.....

5. บริษัทมีแนวทางอย่างไรในการบริหารจัดการข้อมูลลูกหนี้ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของ PDPA

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์

1. ปัจจัยหลักที่ทำให้การทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ของบริษัทมีประสิทธิภาพคืออะไร

.....

.....

.....

2. มีแนวทางหรือกลยุทธ์ใดที่ช่วยลดปัญหาการไม่ตอบสนองจากลูกหนี้ทางช่องทางออนไลน์

.....

.....

.....

3. บุคลากรที่ทำหน้าที่ทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ ควรมีทักษะอะไรบ้างเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

.....

.....

.....

4. ในอนาคต บริษัทมีแผนพัฒนาแนวทางการทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มเติมอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและมุมมองในอนาคต

1. ท่านมีข้อเสนอแนะใดบ้างเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงการติดตามหนี้ออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบกฎหมาย

.....

.....

.....

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับทิศทางของการติดตามหนี้ทางออนไลน์ในอนาคต

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์

ปัญหาและอุปสรรคการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ผลกระทบต่อทางกฎหมายและจริยธรรม

: ศึกษากรณี บริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อนามสกุล.....
2. เพศ
 - ชาย หญิง เพศทางเลือก
 - ไม่ต้องการระบุ
3. อายุ.....ปี
4. ระดับการศึกษา.....
5. ตำแหน่ง.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป บทบาทหน้าที่ของนายความประจำบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

1. ท่านมีประสบการณ์ทางกฎหมายด้านการบริหารหนี้สินและการทวงถามหนี้มากี่ปี
.....
.....
.....
2. บทบาทของท่านในกระบวนการติดตามหนี้ของบริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด
.....
.....
.....

ส่วนที่ 3 ประเด็นทางกฎหมายในการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์

1. ท่านคิดว่าข้อกำหนดสำคัญของพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ที่มีผลกระทบต่อ การติดตามหนี้ออนไลน์มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

2. บริษัทมีแนวทางในการปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวอย่างไร

.....

.....

.....

3. ปัญหาทางกฎหมายหรือข้อโต้แย้งใดที่พบบ่อยเกี่ยวกับการติดตามหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์

.....

.....

.....

4. กฎหมายกำหนดข้อห้ามหรือข้อจำกัดอะไรบ้างในการส่งข้อความติดตามหนี้ทางออนไลน์ เช่น SMS, อีเมล, หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ

.....

.....

.....

5. บริษัทสามารถใช้หลักฐานจากการติดตามหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ (เช่น แชท, อีเมล) ในกระบวนการทางกฎหมายได้หรือไม่

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) กับการติดตามหนี้

1. การบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) มีผลกระทบต่อกระบวนการติดตามหนี้ของบริษัทอย่างไร

.....

.....

.....

2. บริษัทต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้าน PDPA อย่างไรบ้าง เพื่อให้มั่นใจว่าการติดตามหนี้ออนไลน์ไม่ละเมิดสิทธิของลูกค้าหนี้

.....

.....

.....

3. การใช้ข้อมูลลูกหนี้ในการติดตามหนี้ทางออนไลน์ มีข้อจำกัดทางกฎหมายอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

4. หากลูกหนี้ร้องเรียนว่าถูกละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลจากการติดตามหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ บริษัทควรมีแนวทางการจัดการอย่างไร

.....

.....

.....

ส่วนที่ 6 ปัจจัยทางกฎหมายที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการติดตามหนี้

1. ท่านคิดว่าแนวปฏิบัติทางกฎหมายที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการติดตามหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์คืออะไร

.....

.....

.....

2. ปัจจัยทางกฎหมายอะไรที่บริษัทควรให้ความสำคัญมากที่สุด เพื่อให้การติดตามหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมาย

.....

.....

.....

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะและมุมมองในอนาคต

1. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรเกี่ยวกับการพัฒนาระบบติดตามหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ให้ปฏิบัติตามกรอบกฎหมายและลดความเสี่ยงของบริษัท

.....

.....

.....

2. แนวโน้มของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้ออนไลน์ในอนาคตอย่างไร

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์

ปัญหาและอุปสรรคการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ผลกระทบต่อทางกฎหมายและจริยธรรม

: ศึกษากรณี บริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ นามสกุล.....
2. เพศ
 - ชาย
 - หญิง
 - เพศทางเลือก
 - ไม่ต้องการระบุ
3. อายุ.....ปี
4. ตำแหน่ง.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

1. ท่านมีประสบการณ์ในงานติดตามทวงหนี้มากี่ปี

.....

.....

.....
2. บริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด ใช้ช่องทางการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์ทางใดบ้าง (เช่น โทรศัพท์, SMS, อีเมล, LINE, แอปพลิเคชัน)

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์

1. ท่านพบปัญหาอะไรบ้างในการติดตามหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ (เช่น ลูกหนี้ไม่ตอบกลับ, ปิดกั้นช่องทางสื่อสาร, อ้างเรื่อง PDPA)

.....

.....

.....

2. ท่านเคยพบสถานการณ์ที่ลูกหนี้ร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงหนี้หรือไม่ หากเคยปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องอะไร

.....

.....

.....

3. มีกรณีที่ลูกหนี้อ้างว่าการติดตามหนี้ละเมิดสิทธิของเขาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) หรือไม่ และบริษัทมีแนวทางรับมืออย่างไร

.....

.....

.....

4. ปัจจัยใดที่ส่งผลให้ลูกหนี้ให้ความร่วมมือกับการชำระหนี้มากขึ้น

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 แนวทางการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

1. ท่านใช้เทคนิคหรือวิธีการใดในการพูดคุยกับลูกหนี้ให้เกิดความร่วมมือในการชำระหนี้

.....

.....

.....

2. บริษัทมีระบบหรือเครื่องมืออะไรช่วยอำนวยความสะดวกในการติดตามหนี้ออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

.....

.....

.....

3. ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่ตอบกลับเป็นเวลานาน ท่านมีแนวทางในการติดตามอย่างไร

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่าการสื่อสารแบบใดทำให้ลูกหนี้ให้ความร่วมมือในการชำระหนี้มากที่สุด

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. ท่านเข้าใจข้อกำหนดของพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 อย่างไร และต้องปฏิบัติตามกฎหมายนี้อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

2. ในการติดตามหนี้ออนไลน์ มีข้อจำกัดทางกฎหมายอะไรที่ท่านต้องระมัดระวัง

.....

.....

.....

3. ท่านได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) หรือไม่ และบริษัทมีแนวทางกำกับดูแลอย่างไรให้การปฏิบัติงานไม่ละเมิด PDPA

.....

.....

.....

4. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรให้บริษัทสามารถปรับปรุงกระบวนการติดตามหนี้ให้มีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมายมากขึ้น

.....

.....

.....

ส่วนที่ 6: มุมมองและข้อเสนอแนะ

1. ท่านคิดว่าเทคโนโลยีหรือเครื่องมืออะไรที่บริษัทควรนำมาใช้เพื่อช่วยให้การติดตามหนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

.....

.....

.....

2. ท่านอยากแนะนำให้บริษัทปรับปรุงเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ทำงานได้ง่ายขึ้น

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์



ภาคผนวก ข

สัมภาษณ์ผู้บริหารบริษัทบริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารบริษัทบริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 2 คน ในวันที่ 7 เมษายน 2568 ดังนี้

การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหาร คนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์ ได้ให้ข้อคิดปัญหาและอุปสรรค การติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรม : ศึกษากรณี บริษัทบริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด และได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

“ปัจจุบันบริษัทยังมีช่องทางติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์นั้นยังมีช่องทางที่ค่อนข้างจำกัด เช่น อีเมล SMS แอปพลิเคชัน line ซึ่งในอนาคตอาจต้องเพิ่มช่องทางอื่นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน...”

ผู้บริหาร คนที่ 1

“พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มีผลกระทบต่อการทำงานผ่านช่องทางออนไลน์ของบริษัทโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาและประสิทธิภาพในการติดต่อโดยมีผลในการติดตามที่วันละ 1 ครั้งเท่านั้น ส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานมาก เพราะหากไม่ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด อาจละเมิดกฎหมายโดยไม่ได้ตั้งใจ..”

ผู้บริหาร คนที่ 1

“ในส่วนที่เกี่ยวกับกฎหมาย PDPA นั้นบริษัทจะเก็บข้อมูลของลูกค้าเป็นระบบในฐานข้อมูลดิจิทัล ซึ่งมีระบบควบคุมสิทธิการเข้าถึงข้อมูล พร้อมบันทึกการดำเนินการทุกขั้นตอน เพื่อให้สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ ซึ่งเป็นไปตามกฎหมาย สำหรับเจ้าหน้าที่บริษัทได้มีการอบรมกฎหมาย PDPA เพื่อให้เจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงสิทธิพื้นฐานของลูกค้า เช่น ห้ามเปิดเผยนี้ต่อบุคคลที่สาม ต้องติดต่อเฉพาะในเวลาที่ยกกฎหมายกำหนด และต้องไม่ใช่ถ้อยคำก้าวร้าว ข่มขู่ หรือให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ...”

ผู้บริหาร คนที่ 1

“สิ่งสำคัญที่จะทำให้การทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ของบริษัทมีประสิทธิภาพคงเป็นเรื่องการเคารพสิทธิของลูกค้า เพราะบริษัทจะต้องติดตามกับลูกหนี้เป็นหลัก ดังนั้นการเคารพสิทธิของลูกค้าจึงมีความสำคัญอย่างมาก เจ้าหน้าที่จะติดต่อกับลูกหนี้จะต้องเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี เพื่อให้ปฏิบัติไม่ถูกต้องก็อาจจะเข้าข่ายละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า เช่น ห้ามเปิดเผยหนี้ต่อบุคคลที่สาม หรือต้องติดต่อเฉพาะในเวลาที่ถูกกฎหมายกำหนด ...”

ผู้บริหาร คนที่ 1

“บริษัทมีแนวทางในการเพิ่มช่องทางออนไลน์อย่างหลากหลาย เพื่อให้มีความยืดหยุ่นในการสื่อสารกับลูกหนี้ และช่วยให้บริษัทฯ เข้าถึงลูกหนี้แต่ละกลุ่มได้อย่างตรงจุด การพัฒนาและเลือกใช้ช่องทางที่ลูกหนี้ “สะดวก ใช้งานง่ายและรู้สึกปลอดภัย...”

ผู้บริหาร คนที่ 1

“ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่การติดตามทวงหนี้ให้ได้ผลสำเร็จ บริษัทฯ ต้องพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่เสมอ...”

ผู้บริหาร คนที่ 1

“ในอนาคตบริษัทจะการเปิดช่องทางแบบ 2 ททาง (Two-way communication) บริษัทฯ อาจต้องเปิดช่องทางออนไลน์ให้ลูกหนี้สามารถตอบกลับ พูดคุย สอบถาม หรือต่อรองเงื่อนไขการชำระหนี้ได้โดยตรงผ่านช่องทางนั้น ๆ ซึ่งต้องคำนึงถึงความเหมาะสมตามกฎหมายและจริยธรรมด้วย เช่น แม้จะเพิ่มช่องทาง แต่บริษัทจะไม่ส่งข้อความเข้ากลุ่มสนทนา (Group chat) หรือ แสดงข้อความในพื้นที่สาธารณะ ซึ่งอาจละเมิดสิทธิส่วนบุคคลหรือกฎหมาย PDPA...”

ผู้บริหาร คนที่ 1

การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหาร คนที่ 2 ผลการสัมภาษณ์ ได้ให้ข้อคิดปัญหาและอุปสรรคการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรม : ศึกษากรณี บริษัทบริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด และได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

“บริษัทใช้ช่องทางติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์หลัก ๆ ได้แก่ ทางโทรศัพท์ข้อความ SMS ช่องทาง Line official...”

ผู้บริหาร คนที่ 2

“การบังคับใช้ พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ฯ ส่งผลโดยตรงให้บริษัทไม่สามารถใช้วิธีการทวงหนี้แบบเดิมได้อีกต่อไป โดยเฉพาะในช่องทางออนไลน์ ซึ่งเข้าถึงลูกหนี้ได้ง่ายและรวดเร็ว หากไม่มีการควบคุม อาจก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิของลูกหนี้...”

ผู้บริหาร คนที่ 2

“พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ส่งผลกระทบต่อให้การทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ของบริษัทจะต้องมีความระมัดระวังอย่างมากต่อการเปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลภายนอก การให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้จึงมีความจำเป็นอย่างมาก เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจกฎหมายเพื่อรักษาสิทธิของลูกหนี้ การใช้ถ้อยคำที่ลูกหนี้รู้สึกเป็นกันเองขณะเดียวกันก็ต้องคำนึงถึงความสำเร็จของการติดตามทวงหนี้ด้วย...”

ผู้บริหาร คนที่ 2

“บุคลากรก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การติดตามทวงหนี้มีผลสำเร็จได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องมีทักษะการพูด ทักษะการสื่อสารที่ดี รวมถึงปัจจุบันนั้นสื่อเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยดั่งนั้น บุคลากรจะต้องมีทักษะที่ดีที่จะต้องรู้ทันเวอร์ชันใหม่ ๆ รูปแบบใหม่ ๆ และใช้เป็นหากมีเทคโนโลยีตัวใหม่ ๆ เช่น การใช้ AI ทางบริษัทก็พยายามจะเสริมสร้างทักษะเหล่านี้ให้บุคลากรของเรา...”

ผู้บริหาร คนที่ 2

“บุคลากรต้องมีความมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาและต้องมีความเข้าใจกฎหมายเพื่อรักษาสิทธิของลูกหนี้ ขณะเดียวกันก็ต้องคำนึงถึงความสำเร็จของการติดตามทวงหนี้ด้วย...”

ผู้บริหาร คนที่ 2

“ในการเพิ่มช่องทางสำหรับการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์นั้น บริษัทมองว่าน่าจะทำให้ลูกหนี้ตอบสนองดีขึ้น ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มโอกาสในการได้รับชำระหนี้อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทยุคดิจิทัล”

ผู้บริหาร คนที่ 2

“บริษัทใช้ระบบ KPIs และ การให้รางวัลตามผลงาน เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ตั้งใจพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามหนี้...”

ผู้บริหาร คนที่ 2

ภาคผนวก ค

สัมภาษณ์นายความบริษัทบริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกนายความของบริษัทบริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 1 คน ในวันที่ 11 เมษายน 2568 ดังนี้

การสัมภาษณ์เชิงลึกนายความ ผลการสัมภาษณ์ ได้ให้ข้อคิดปัญหาและอุปสรรคการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรม : ศึกษาภรณ์ บริษัทบริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด และได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

“พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ได้กำหนดวิธีการในการทวงถามหนี้ผ่านระบบออนไลน์ไว้ แต่ไม่ได้ระบุชัดว่า ช่องทางใดต้องได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรก่อน ทางบริษัทก็ยังมีข้อกังวลว่าการส่งข้อความผ่าน SMS หรือช่องทาง Line official ของบริษัทนั้น หากลูกหนี้ไม่ได้ยินยอม หรือลูกหนี้ไม่ประสงค์จะให้มีการติดต่อผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่แรก หรือไม่ต้องการให้ติดต่อผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อีกต่อไป ก็อาจจะเป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกหนี้ แต่ทางบริษัท ก็ได้วางแนวทางให้เจ้าหน้าที่ต้องแนะนำตัวเองก่อน และใช้คำพูดที่สุภาพ เพื่อลดข้อขัดแย้งกับลูกหนี้...”

“กฎหมายกำหนดเรื่องกรอบเวลาในการติดตามทวงหนี้ เพื่อต้องการคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้ ซึ่งบริษัทก็ตระหนักดีในข้อนี้ แต่ในทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ติดตามหนี้แล้ว มีปัญหาและข้อจำกัดที่พบได้บ่อย นอกจากนี้ มาตรา 8 ที่กำหนดห้ามผู้ทวงหนี้ติดต่อกับบุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่ลูกหนี้ แต่ในทางปฏิบัติหากบริษัทส่งข้อความทวงถามหนี้ไปยังลูกหนี้ อาจเป็นบุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่ลูกหนี้เห็นข้อความและผู้ทวงถามอาจได้ สนทนากับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ เนื่องจากมีผู้อื่นใช้งานโทรศัพท์ หรือคอมพิวเตอร์ของลูกหนี้ กรณีนี้ก็ปัญหา เพราะทางบริษัทจะไม่ทราบเลยว่าคนที่สนทนาด้วยนั้นไม่ใช่ลูกหนี้ นอกจากนี้การที่กฎหมายกำหนดให้การติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ให้สามารถติดตามได้วันละ 1 ครั้งอาจไม่เหมาะสม และหากลูกหนี้ไม่ติดต่อกับบริษัทซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่หลายครั้งบริษัทก็อาจต้องดำเนินการฟ้องร้องต่อไป...”

“บริษัทได้มีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่เข้าใจบทบัญญัติของพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เนื่อหาการอบรมครอบคลุมหัวข้อ เช่น การขอความยินยอมในการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล, การไม่เปิดเผยหนี้ต่อบุคคลที่สาม, ขอบเขตเวลาในการติดต่อ...”

“กฎหมายไม่ได้ห้ามส่งข้อความติดตามทางออนไลน์ เช่น SMS อีเมล หรือแอปพลิเคชันต่างไว้เป็นพิเศษ การติดตามหนี้ทางออนไลน์ก็มีข้อห้ามทั่ว ๆ ไปตาม พรบ.ทวงถามหนี้...”

“หลักฐานที่ใช้ในการติดตามหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ ต้องพิจารณาจากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในออนไลน์ หากลูกหนี้แชทให้ส่งเอกสารทุกอย่างเกี่ยวกับหนี้รวมถึงหนังสือบอกกล่าวทวงถามหนี้ โดยลูกหนี้แจ้งสำให้ส่งเอกสารไปยังภูมิลำเนาอีกแห่งหนึ่ง ก็จำเป็นที่ต้องใช้แชทของลูกหนี้เป็นหลักฐานในการแจ้งภูมิลำเนาเฉพาะการของลูกหนี้...”

“ปัญหาทางกฎหมายที่พบบ่อยในการติดตามทวงหนี้ทางออนไลน์ คือ บุคคลอื่นอาจแสดงตัวเป็นลูกหนี้ เมื่อสอบถามและให้ยืนยันว่าเป็นลูกหนี้หรือไม่ หากบุคคลอื่นยืนยันโดยอ้างว่าเป็นลูกหนี้ ย่อมไม่ใช่ความผิดของผู้ทวงถาม...”

“พรบ. PDPA มีผลต่อการเข้าถึงข้อมูลที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการติดต่อลูกหนี้แต่ลูกหนี้ไม่ได้ให้ไว้กับบริษัท...”

“บริษัทมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้าน PDPA โดยเราให้ความรู้ การอบรมเกี่ยวกับกฎหมาย PDPA แก่เจ้าหน้าที่ โดยจะกำชับให้ติดต่อเพียงเท่าที่ลูกหนี้ให้ข้อมูลไว้ หรืออาจขอให้ลูกหนี้ให้ข้อมูลติดต่อเพิ่ม แต่จะต้องให้ลูกหนี้ให้ด้วยความยินยอม...”

“การใช้ข้อมูลลูกหนี้ในการติดตามหนี้ทางออนไลน์จะต้องได้รับความยินยอมในการเข้าถึงการติดต่อทางออนไลน์กับลูกหนี้เท่านั้น...”

“ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการติดตามหนี้จะต้องเป็นความสมัครใจหรือความร่วมมือทั้งสองฝ่ายที่จะติดต่อกันผ่านช่องทางออนไลน์...”

“ปัจจัยทางกฎหมายที่บริษัทให้ความสำคัญ คือ เจ้าหนี้กับลูกหนี้มีข้อตกลงร่วมกันที่ไม่ฝ่าฝืนความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ในการติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น ข้อยกเว้นการติดต่อเกิน 1 ครั้งต่อ 1 วัน หากการติดต่อนั้นเป็นประโยชน์ต่อลูกหนี้ หรือเกินเวลาที่กฎหมายกำหนด หากการติดต่อเกินเวลานั้นเป็นประโยชน์ของลูกหนี้ หรือลูกหนี้ตอบข้อความกลับมาเกินเวลาที่กฎหมายกำหนด เจ้าหนี้ก็ตอบข้อความกลับเกินเวลาได้..”

“ควรจูงใจลูกหนี้ให้เข้ามาใช้ระบบช่องทางออนไลน์ โดยเน้นลูกหนี้ชั้นดีและลูกหนี้ที่อยากปลดหนี้ ให้ความรู้เรื่องการปลดหนี้ เสนอเงื่อนไขหรือส่วนลดที่เป็นประโยชน์ต่อเจ้าหนี้และลูกหนี้ ทำให้ลูกหนี้รู้สึกว่าจะต้องปลดหนี้สำเร็จในอนาคตผ่านช่องทางออนไลน์

ภาคผนวก ง

สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้บริษัทบริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ บริษัทบริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 7 คน ในวันที่ 8-10 เมษายน 2568 ดังนี้

การสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ วันที่ 8 เมษายน 2568 ผลการสัมภาษณ์ได้ให้ข้อคิดปัญหาและอุปสรรคการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรม : ศึกษากรณี บริษัท บริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด และได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

“บริษัท บริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด ใช้ช่องทางการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบ โทรศัพท์, SMS, LINE”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 1

“ปัญหาในการติดต่อกับลูกหนี้จะเป็นเรื่องกฎหมายที่กำหนดระยะเวลาบางครั้งโทรไปตอนเช้าลูกหนี้ออกว่ายังไม่สะดวก บอกให้โทรกลับตอนค่ำ แต่เราทำไม่ได้เพราะกฎหมายให้โทรได้แค่วันละครั้ง ถ้าไม่สามารถติดต่อกับลูกหนี้ หรือดูแล้วลูกหนี้อาจมีเจตนาไม่ติดต่อก็อาจต้องส่งให้ฝ่ายกฎหมายดำเนินการต่อ”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 1

“การติดต่อ สนทนากับลูกหนี้ต้องใช้ภาษาสุภาพ และ สื่อสารอย่างมืออาชีพ มีส่วนที่จะทำให้ลูกหนี้ให้ความร่วมมือในการชำระหนี้...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 1

“บริษัทมีการจัดอบรมให้ความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพราะบริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติที่ต้องเป็นไปตามกฎหมาย และในปัจจุบันกฎหมายเคร่งครัดเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลมาก...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 1

“AI น่าจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่บริษัทควรนำมาใช้เพื่อช่วยในการติดตามทวงหนี้...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 1

“ข้อจำกัดทางกฎหมายในการติดตามทวงหนี้ ต้องไม่ทวงถามผ่านสื่อสาธารณะ ไม่ทวงถามเกินที่กฎหมายกำหนด และห้ามข่มขู่...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 1

“ควรเพื่อช่องทางในการติดตามทวงหนี้ที่หลากหลาย...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 1

“ช่องทางในการติดตามทวงหนี้ของบริษัทฯ จะดำเนินการผ่านทางโทรศัพท์ LINE มีทางอีเมล บ้าง”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 2

“มีเคสที่ลูกหนี้อยู่ต่างจังหวัด ลูกหนี้ทำงานรับจ้างกลางคืน นอนกลางวัน ถ้าโทรตอนช่วงที่อนุญาตตามกฎหมาย เขาไม่รับเลย ถือเป็นอุปสรรคในการทำงานมากเราก็จะไม่กล้าโทรเกินกว่ากฎหมายกำหนดเพราะกลัวลูกหนี้ไม่พอใจแล้วร้องเรียน...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 2

“เพื่อให้ลูกหนี้ให้ความร่วมมือในการชำระหนี้ก็น่าจะต้องเสนอแนะทางที่สามารถช่วยเหลือลูกหนี้ หรือชี้ให้ลูกหนี้เห็นผลประโยชน์ที่จะได้รับ เช่น การลดดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าทวงถาม...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 2

“กฎหมายเกี่ยวกับ PDPA สำคัญมาก บริษัทจะมีการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เพราะจะต้องไม่เผยแพร่ข้อมูลลูกหนี้ไปยังบุคคลที่ 3 ...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 2

“สิ่งที่จำเป็นที่ช่วยในการทำงานก็น่าจะเป็น AI แต่บริษัทก็จะต้องเพิ่มทักษะส่วนนี้ให้เจ้าหน้าที่ด้วย...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 2

“ช่องทางติดตามหนี้ทางออนไลน์ของบริษัท โทรศัพท์, SMS, LINE ควรเพิ่มช่องทางติดตามทวงหนี้...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 3

“หลายครั้งที่ลูกหนี้บางคนเป็นพนักงานกะดึก ตื่นตอนเย็น พอเราโทรไปช่วงเช้า หรือ บ่ายเขาหลับ โทรไม่รับสาย ตรงนี้เราน่าจะดูพฤติกรรมของลูกหนี้ใหม่ว่าเราควรจะติดต่อเขาอย่างไร ด้วย เพราะถ้าเป็นแบบนี้หลาย ๆ ครั้ง ก็ไม่น่าจะเป็นผลดีต่อลูกหนี้...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 3

“ให้สิทธิในการประนอมหนี้ โดยลูกหนี้สามารถผ่อนชำระขั้นต่ำได้ หรือไม่คิดดอกเบี้ย เพิ่มกรณีที่ลูกหนี้ชำระต่อเนื่องทุกเดือน หรือมีส่วนลดพิเศษเมื่อลูกหนี้พร้อมจะชำระปิดบัญชี...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 3

“การทำงานของเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้จะต้องรู้กฎหมายเกี่ยวกับการทวงหนี้ เพราะจะได้ทำงานได้ถูกต้อง เพื่อลดการร้องเรียนของลูกหนี้ และจะต้องรู้กฎหมาย PDPA เกี่ยวกับการรักษาข้อมูลของลูกหนี้...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 3

“การมีระบบ DMS ช่วยบันทึกข้อมูลการติดตามและการชำระให้ทราบรายละเอียด ลูกหนี้”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 3

“ควรเพิ่มช่องทางในการชำระหนี้มากขึ้น เช่น คิวอาร์โค้ด และแอปพลิเคชันในการชำระหนี้ เพื่อความสะดวกแก่ลูกหนี้...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 3

การสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ วันที่ 9 เมษายน 2568 ผลการสัมภาษณ์ ได้ให้ข้อคิดปัญหาและอุปสรรคการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรม : ศึกษากรณี บริษัท บริหารสินทรัพย์ วิ ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด และได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

“บริษัทฯ ใช้ช่องทางติดตามทวงหนี้ผ่านระบบออนไลน์หลัก ๆ ได้แก่ ทางโทรศัพท์ ข้อความ SMS ช่องทาง Line official น่าจะต้องพิจารณาว่าช่องทางติดตามที่ใช้อยู่กันเพียงพอหรือไม่”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 4

“เวลาไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ก็จะลองเปลี่ยนช่องทางติดต่อ เช่น เป็น SMS เป็น e-mail หรือใช้โทรศัพท์ หรือจะติดต่อไปหาบุคคลอื่นที่ลูกหนี้ระบุไว้ในเอกสาร ...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 4

“เวลาที่โทรศัพท์ติดต่อกับลูกหนี้ปัจจัยที่จะทำให้ลูกหนี้ชำระหนี้ น่าจะเป็นการสื่อสารที่จะต้องเข้าใจลูกหนี้ ไม่ควรใช้คำที่เป็นไปในลักษณะดูถูกลูกหนี้ ตรงนี้น่าจะลดความต่อต้านจากลูกหนี้ได้...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 4

“บริษัทฯ จะจัดอบรมให้ความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการทำงานกับเจ้าหน้าที่ เพื่อป้องกันไม่ให้เจ้าหน้าที่ทำงานไม่ถูกต้อง เพราะถ้ามีข้อร้องเรียนจากลูกหนี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 4

“ การนำ AI มาช่วยแก้ปัญหาและวิเคราะห์ลูกหนี้และรวบรวมข้อมูลลูกหนี้ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการติดตามทวงหนี้...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 4

“บริษัทฯ ใช้ช่องทางติดตามทวงหนี้ เพียงไม่กี่ช่องทาง คือ ทางโทรศัพท์ ข้อความ SMS ช่องทาง Line official...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 5

“ปัญหาของตามติดตามหนี้ส่วนมากก็จะเป็นการที่ลูกหนี้ไม่ตอบกลับ ไม่อ่านไลน์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็จะไม่กล้าติดต่ออีกในวันเดียวกัน เพราะเกรงว่าจะไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด แล้วลูกหนี้ร้องเรียน แต่ตั้งแต่ทำงานมาก็ไม่เคยโดนลูกหนี้ร้องเรียน ทางแก้ไขก็ต้องโทรไปหาผู้ค้าประกัน หรือส่งเรื่องต่อให้ทนายความ”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 5

“ควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ผ่อนชำระรายงวด หรือยืดระยะเวลาชำระหนี้ ซึ่งเป็นการเคารพอำนาจการตัดสินใจของลูกหนี้ และช่วยลดข้อร้องเรียนได้อย่างชัดเจน...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 5

“นอกจากการอบรมกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว ก็จะมีเรื่องของการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือการใช้เทคโนโลยีที่เปลี่ยนอย่างรวดเร็ว บางอย่างก็เปลี่ยนเวอร์ชัน...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 5

การสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ วันที่ 10 เมษายน 2568 ผลการสัมภาษณ์ได้ให้ข้อคิดปัญหาและอุปสรรคการติดตามทวงหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรม : ศึกษากรณี บริษัท บริหารสินทรัพย์ วี ซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด และได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

“ทำหน้าที่ผ่านทางโทรศัพท์ การส่งข้อความทาง SMS แอปพลิเคชัน LINE...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 6

“ปัญหาที่พบจะเป็นกรณีโทรศัพท์ไปแล้วลูกหนี้ไม่รับสาย หรือบางครั้งบล็อกไปได้ หากเป็นแบบนี้บางครั้งไม่สามารถติดต่อได้เลย เราก็ต้องส่งเรื่องไปให้ฝ่ายกฎหมาย...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 6

“การสื่อสารที่ดี และการเข้าใจลูกหนี้ จะช่วยให้ลูกหนี้ให้ความร่วมมือในการชำระหนี้...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 6

“การอบรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น การใช้ AI ที่น่าจะเข้ามาช่วยในการทำงาน ก็อยากให้บริษัทจัดให้มีการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับ AI เพื่อช่วยในการติดตามทวงหนี้ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 6

“ควรมีช่องทางการติดตามทวงหนี้ที่หลากหลายกว่านี้ เช่น การใช้ AI เข้ามาช่วยเหลือ แต่ก็ต้องทำให้ลูกหนี้มั่นใจเหมือนได้ติดตามกับเจ้าหน้าที่ หรืออาจทำให้ลูกหนี้สามารถจะติดต่อได้ตลอดเวลา...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 6

“ช่องทางติดตามทวงหนี้ผ่านทางโทรศัพท์ ข้อความ SMS ช่องทาง Line official บริษัท น่าจะเพิ่มช่องทางการติดตามทวงหนี้ เพราะน่าจะทำให้ลูกหนี้สะดวก...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 7

“ปัญหาที่เจอก็เป็นเรื่องที่ลูกหนี้ไม่รับโทรศัพท์ หรือมีบางคนอ่านไลน์แต่ไม่ตอบกลับ แบบนี้ก็ไม่กล้าติดต่อกลับไปในวันเดียวกัน บริษัทฯจะให้ความหวังเรื่องจำนวนครั้งในการติดต่อ ลูกหนี้มาก เพราะกลัวลูกหนี้ร้องเรียน...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 7

“บริษัทน่าจะมึระบบให้ลูกหนี้ที่สามารถแสดงความต้องการว่าให้เราสามารถติดต่อได้ ช่องทางใด หรือให้เขาปฏิเสธการติดต่อให้เจ้าหน้าที่ทราบว่าจะไม่สะดวกให้ติดต่อช่องทางใด เพราะหาก ลูกหนี้เพิกเฉยไม่รับการติดต่อ แบบนี้เราอาจจะต้องฟ้องก็ส่งผลเสียแก่ลูกหนี้”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 7

“การสื่อสารที่จะทำให้ลูกหนี้ให้ความร่วมมือในการชำระหนี้ ก็ต้องสื่อสารที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา เห็นอกเห็นใจและชี้ให้เห็นว่าถ้าไม่ชำระหนี้จะเกิดผลเสียอย่างไร...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 7

“เครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน โปรแกรมบันทึกข้อมูลติดตามทวง ถามหนี้ (DMS)...”

เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ คนที่ 7

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	วิลาสินี กรรณิกา
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2560: บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2565: นิติศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตำแหน่ง	กรรมการบริหาร บริษัท เคไพร์ม แมเนจเม้นท์ จำกัด

