

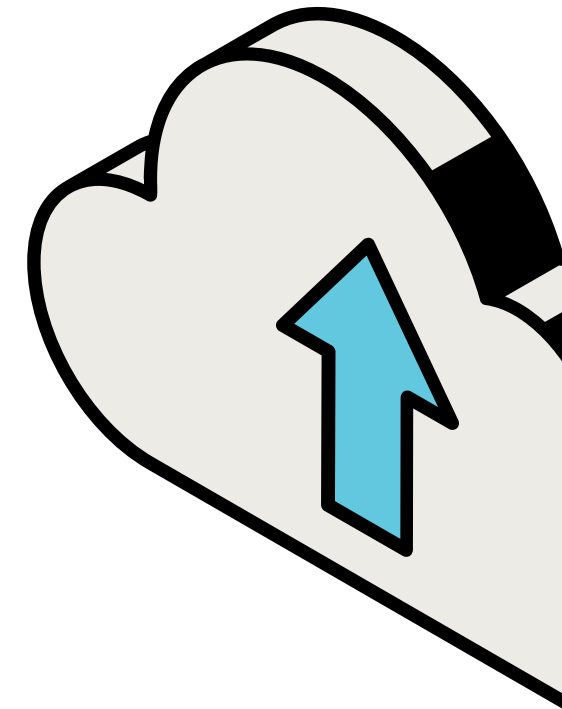
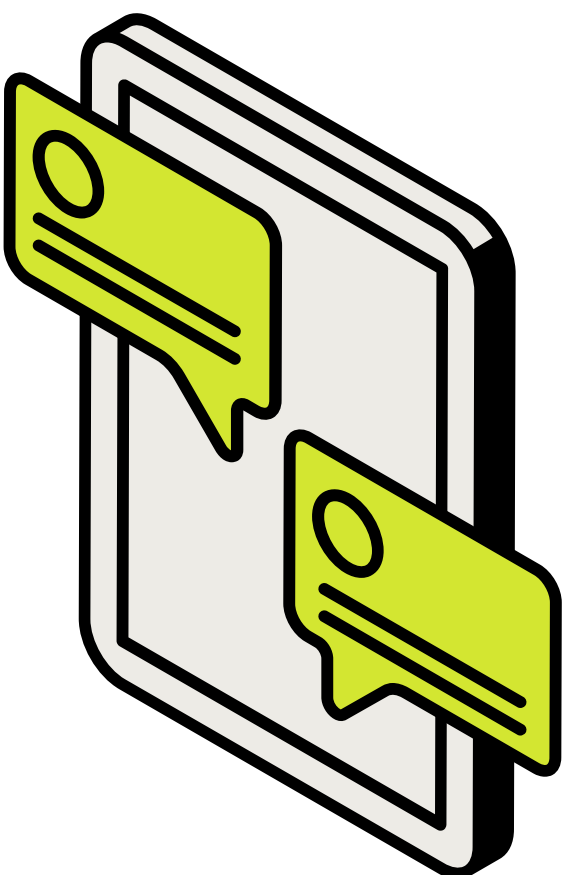
แนวทางและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์: แนวโน้ม ความท้าทาย และการคุ้มครอง

29 สิงหาคม 2567

อรรถณัฐ วันทะสมบัติ

กลุ่มวิจัยนวัตกรรมเพื่อสังคมसानฉันท์และเศรษฐกิจถ่วงตึงแห่งเอเชีย

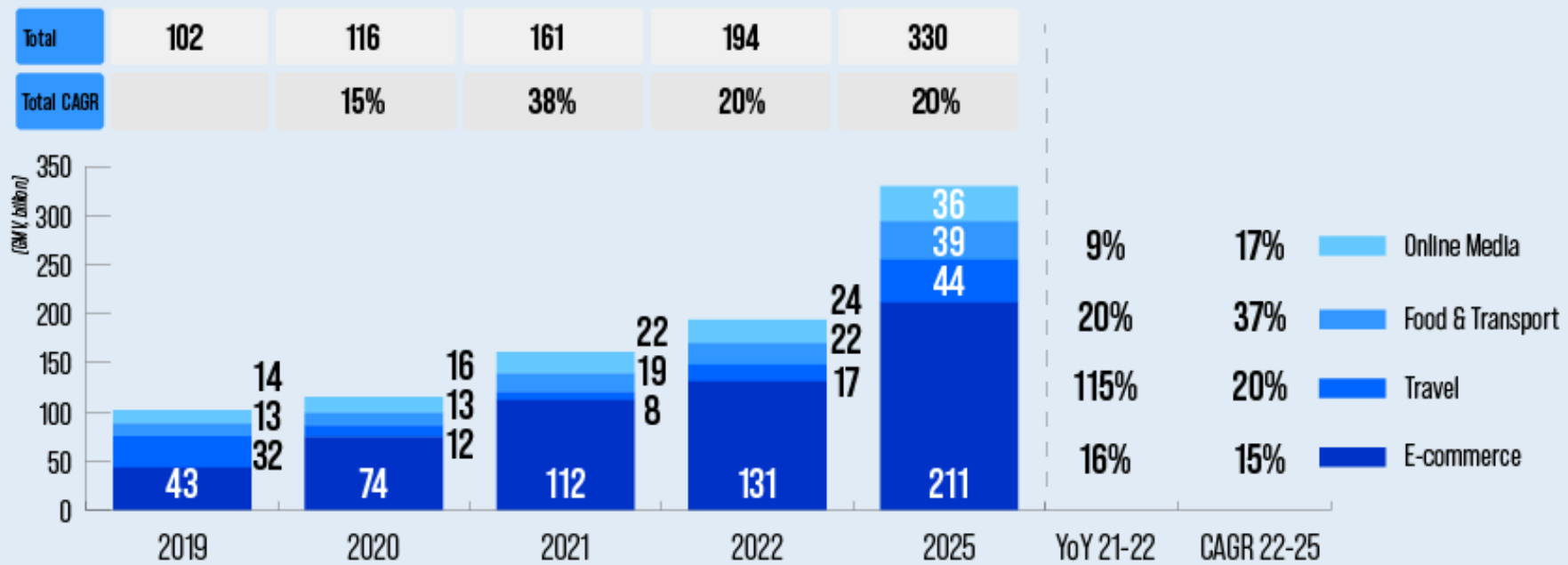
สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



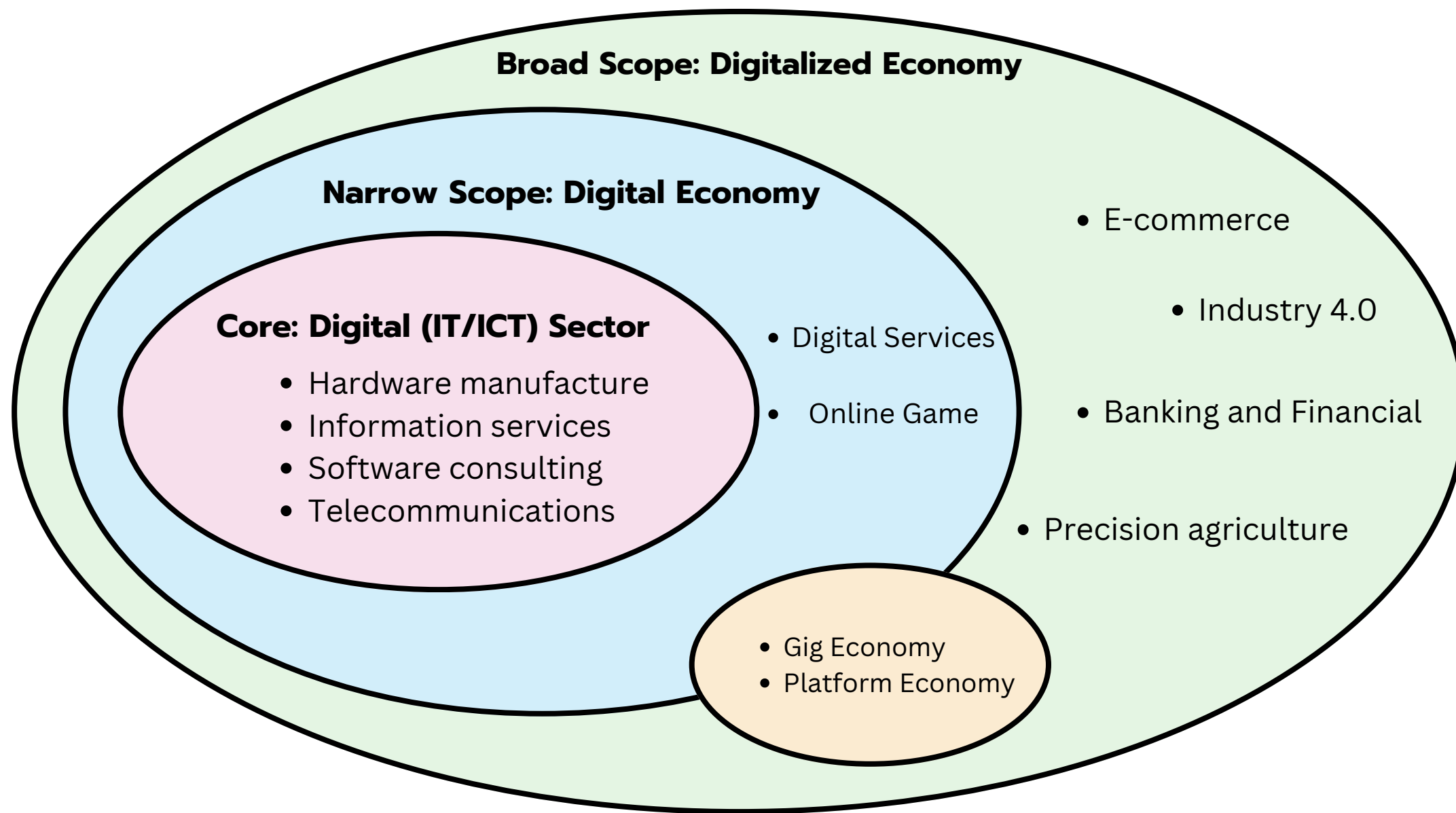
แนวโน้มและความท้าทาย:

Southeast Asia's digital economy is closing at \$200 billion in GMV by 2022, and will grow 20% annually until 2025

Gross merchant value of the digital economy in Southeast Asia



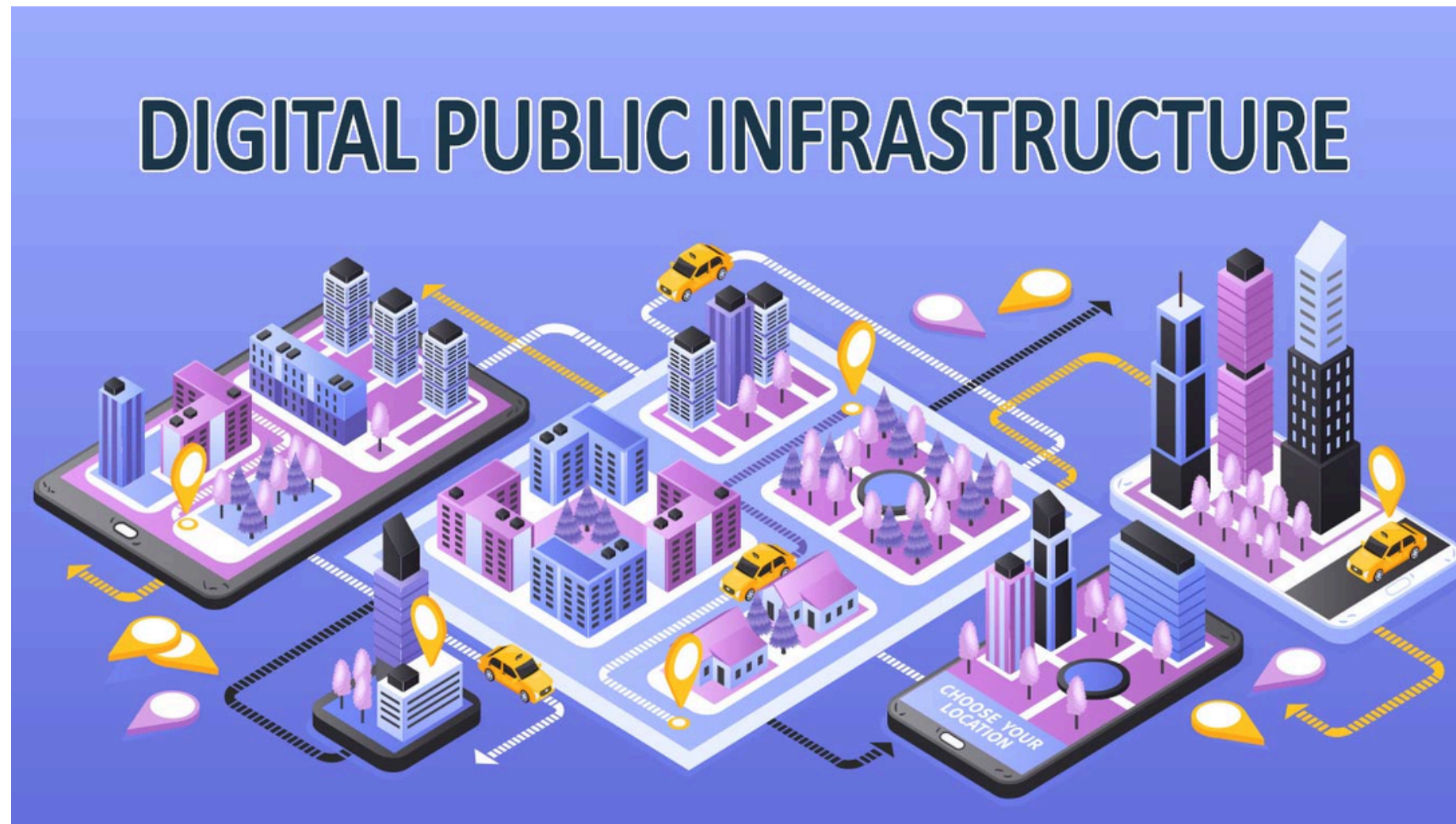
แนวโน้มและความท้าทาย:



Source: Adapted from Bukht and Heeks (2017)

- เศรษฐกิจดิจิทัลมีปริมาณพลกว้างขวาง มีห่วงโซ่อุปทานและห่วงโซ่คุณค่าข้ามขอบเขตพรมแดนรัฐชาติ การคุ้มครองผู้บริโภคต้องมองให้กว้างกว่าการคุ้มครองแบบเดิม
- เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่กว้างขวาง ลึกซึ้ง และรวดเร็ว
- ขอบเขตการดำเนินกิจกรรมหลายข้อจำกัดทางกายภาพ มีทั้งข้อดีและข้อท้าทาย
- รูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจความหลากหลาย หลายกิจกรรมไม่เคยมีมาก่อน มีรูปแบบเฉพาะ ทำทายกฎระเบียบและการคุ้มครองรูปแบบเดิมที่ล้าสมัย กลไกการคุ้มครองปรับตามไม่ทัน ผู้ประกอบการลอบบีรัฐให้เอื้อประโยชน์โดยอ้างผู้บริโภค
- รัฐมีแนวโน้มเอื้อผู้ประกอบการเพราะไม่มีความสามารถในการจัดการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและการดำเนินการของผู้ประกอบการช่วยปกปิดความไร้ประสิทธิภาพของรัฐในการจัดการโครงสร้างพื้นฐาน

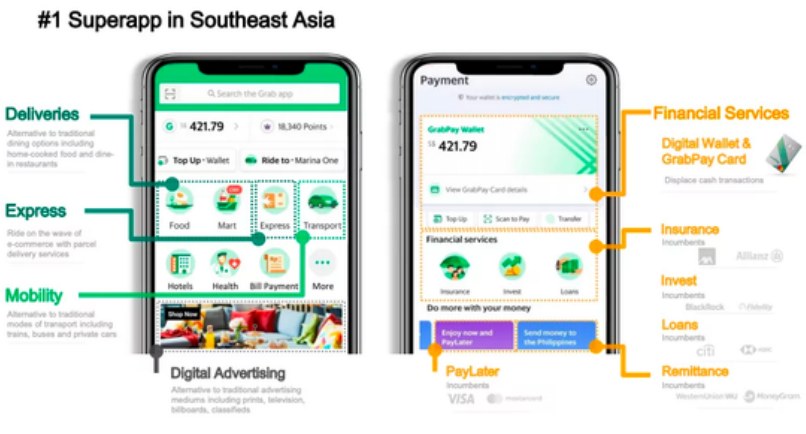
แนวโน้มและความท้าทาย:



- เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของบริการพื้นฐาน ลักษณะเป็นโครงสร้างพื้นฐานรูปแบบใหม่ (Digital Public Infrastructure) โดยเฉพาะดิจิทัลแพลตฟอร์ม ในสองรูปแบบคือ การทำแพลตฟอร์มดิจิทัลให้เป็นโครงสร้างพื้นฐาน (Platformization of Infrastructure) และการทำโครงสร้างพื้นฐานให้อยู่ในรูปแบบแพลตฟอร์ม (Infrastructuralization of platform) ซึ่งรัฐในภูมิภาคมีความสามารถในประเด็นนี้ไม่เท่ากัน
- รัฐมีแนวโน้มเชื่อผู้ประกอบการเพราะไม่มีความสามารถในการจัดการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและการดำเนินการของผู้ประกอบการช่วยปกปิดความไร้ประสิทธิภาพของรัฐในการจัดการโครงสร้างพื้นฐาน

แนวโน้มและความท้าทาย:

Gojek
 Founded 2010
 Country Indonesia
 Monthly users 25m



- บริษัทขนาดใหญ่มีความสามารถสร้างทั้ง economy of scale และ economy of scope การแข่งขันมีแนวโน้มไม่เป็นธรรมชาติ เกิดการผูกขาดโดยธรรมชาติ (Natural Monopoly) มีแนวโน้มการควบรวมของบริษัทขนาดใหญ่ ซึ่งโดยมากจะเป็นบริษัทด้านเทคโนโลยี การควบรวมกิจการส่งผลต่อผู้บริโภคหลายด้าน
- บริษัทปล้กความรับผิดชอบและความเสี่ยงหลายประการให้เป็นของผู้บริโภค กลไกการรับผิดชอบต่อความบกพร่องและผิดพลาดของสินค้าและบริการมีไม่เพียงพอ
- บริษัทมีอำนาจในการต่อรองสูง แรงงานถูกขูดรีดเอาเปรียบ ขาดความมั่นคงทางรายได้ ไม่ได้รับการคุ้มครอง โดยอ้างเรื่องการแข่งขันและความพึงพอใจของผู้บริโภค

แนวโน้มและความท้าทาย:



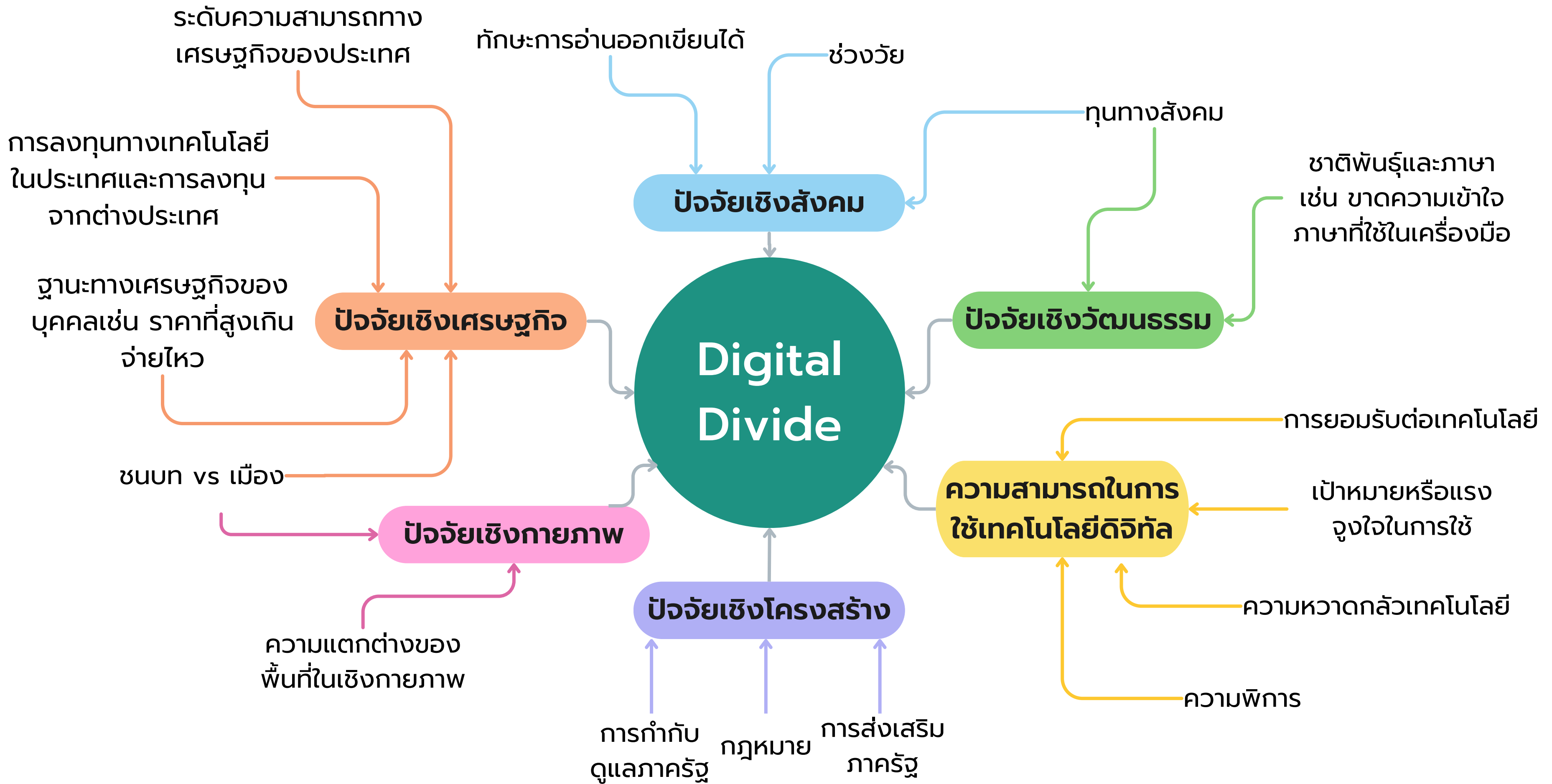
Digital Divide

Availability

Accessibility

Affordability

Digital Literacy



การคุ้มครอง:

1. พัฒนากฎหมายและกฎระเบียบใหม่: รัฐควรมีการปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบให้ทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบเศรษฐกิจใหม่ โดยเฉพาะในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค รัฐจำเป็นต้องออกกฎระเบียบที่สามารถจัดการกับปัญหาเฉพาะของดิจิทัลแพลตฟอร์ม เช่น กฎเกี่ยวกับความโปร่งใสในการดำเนินงานของแพลตฟอร์ม, การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, และการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์
2. การเสริมสร้างกลไกการกำกับดูแลที่เป็นอิสระ: เนื่องจากมีแนวโน้มที่รัฐจะเอื้อประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ การมีกลไกการกำกับดูแลที่เป็นอิสระ เช่น องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการตรวจสอบที่ไม่ขึ้นกับรัฐหรือบริษัท จะช่วยเพิ่มความโปร่งใสและความรับผิดชอบของทั้งผู้ประกอบการและรัฐ
3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม: การให้ภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับดูแลจะช่วยสร้างความสมดุลในอำนาจการต่อรอง และช่วยให้ผู้บริโภคมีสิทธิเสียงที่ชัดเจนมากขึ้นในการคุ้มครองตนเองจากการถูกเอาเปรียบ

การคุ้มครอง:

4. การศึกษาและเสริมสร้างความรู้ให้ผู้บริโภค: รัฐและภาคประชาสังคมควรร่วมกันสร้างสรรค์โปรแกรมการศึกษาและการฝึกอบรมที่ช่วยให้ผู้บริโภคเข้าใจถึงสิทธิของตนเอง และมีความรู้ในการปกป้องตนเองจากการถูกเอาเปรียบในโลกดิจิทัล

5. การเสริมสร้างและรักษาความสามารถของแรงงาน: เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบของการทำงาน รัฐควรสนับสนุนการพัฒนาและการฝึกอบรมแรงงานให้มีทักษะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนี้ และเสริมสร้างกลไกการคุ้มครองสิทธิของแรงงานเพื่อป้องกันการถูกเอาเปรียบ

6. การกำกับดูแลการรวมตัวและการผูกขาด: ควรมีกลไกการตรวจสอบและกำกับดูแลการรวมตัวของบริษัทขนาดใหญ่ โดยเฉพาะในภาคเทคโนโลยี เพื่อป้องกันการสร้างอำนาจเหนือตลาดและการผูกขาดที่อาจส่งผลเสียต่อผู้บริโภค และควรมีการออกกฎหมายป้องกันการผูกขาดที่มีประสิทธิภาพเพื่อรักษาความยุติธรรมในตลาด

การคุ้มครอง:

7. การสร้างความร่วมมือระดับภูมิภาคทั้งในระดับรัฐและภาคประชาสังคม: เนื่องจากเศรษฐกิจดิจิทัลและห่วงโซ่อุปทานเป็นสิ่งที่ข้ามขอบเขตประเทศ รัฐ และหน่วยงานระดับภูมิภาค ควรสร้างกลไกความร่วมมือในระดับภูมิภาคเพื่อสร้างมาตรฐานและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการปกป้องผู้บริโภคในภูมิภาคนี้