

ผลสัมฤทธิ์ของการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2558

มาปฏิบัติ : กรณีศึกษา บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)**

นางสาวอมรรัตน์ พุทธวงศ์**

คำสำคัญ : ผลสัมฤทธิ์

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา การใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว จนเกิดปัญหามีรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย จนทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ขึ้น เมื่อลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้หรือผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อได้ ทำให้เกิดการติดตามทวงถามหนี้กับลูกหนี้ขึ้น รัฐบาลและสภานิติบัญญัติแห่งชาติเห็นว่าการทวงถามหนี้ในลักษณะดังกล่าวนี้ไม่ถูกต้อง และไม่เป็นธรรม จึงหาทางแก้ไขด้วยการตราพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 กำหนดวิธีการทวงถามหนี้ที่ถูกต้อง และเป็นธรรมให้เจ้าหนี้และผู้ทวงถามหนี้ทั้งหลาย ต้องปฏิบัติตาม หากฝ่าฝืนก็มีโทษอาญาและโทษทางปกครอง

การศึกษานี้จึงมีความสำคัญ เพราะเป็นการศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์ของการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาปฏิบัติ เพื่อที่จะทำให้ทราบถึงสภาพทั่วไปเกี่ยวกับผู้ถือบัตรเครดิต และทราบถึงผลสัมฤทธิ์หลังการปรับใช้ พ.ร.บ. การติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 รวมถึงเป็นแนวทางวิเคราะห์นโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับ พ.ร.บ.การติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

ผู้วิจัยมีการศึกษาเฉพาะ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากเป็นบริษัทที่มีฐานสมาชิกเป็นอันดับหนึ่งของประเทศในธุรกิจประเภทเดียวกัน โดยมีธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ และมีธนาคารแห่งประเทศไทยคอยกำกับดูแล ตลอดจนการดำเนินธุรกิจอยู่ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้องตามที่ภาครัฐได้กำหนด จึงมีความเหมาะสมที่ใช้เป็นกรณีศึกษาการวิจัยในครั้งนี้

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระผลสัมฤทธิ์ของการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 มาปฏิบัติ : กรณีศึกษา บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีศาสตราจารย์ ดร.จักรี ไชยพินิจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

**นักศึกษาปริญญาโทรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) สำหรับนักบริหาร รุ่นที่ 19

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์หลังการนำพระราชบัญญัติ การติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาปฏิบัติ 2) เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์หลังการนำพระราชบัญญัติ การติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาปฏิบัติ

วิธีดำเนินการศึกษา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บัตรเครดิตของ บริษัท บัตร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด ได้กลับคืนมา 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ สถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิก ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) 2) ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ไปปฏิบัติ ได้แก่ (1) ด้านวิธีปฏิบัติในการติดต่อกับลูกหนี้ (2) ด้านข้อห้ามในการทวงถามหนี้ที่กฎหมายกำหนด (3) ด้านห้ามทวงถามหนี้ในลักษณะที่เป็นเท็จ (4) ด้านห้ามทวงถามหนี้ในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม/ห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ โดยใช้สถิติพื้นฐานคือการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์หลังการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 มาปฏิบัติ (1) ผลสัมฤทธิ์หลังการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 มาปฏิบัติ โดยใช้สถิติพื้นฐานคือการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 4) ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์หลังการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 มาปฏิบัติ (1) ผลสัมฤทธิ์หลังการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 มาปฏิบัติ โดยใช้สถิติ t- test และ F-test (One-way ANOVA) 5) ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์หลังการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 มาปฏิบัติ: กรณีศึกษา บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการศึกษาสรุปได้ว่า

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา “เรื่อง ผลสัมฤทธิ์ของการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 มาปฏิบัติ : กรณีศึกษา บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” พบว่า

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทบัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 235 คน รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 165 คน อายุ 31-40 ปี มากที่สุดจำนวน 177 คน รองลงมา 20-30 ปี จำนวน 162 คน การศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 244 คน รองลงมาปริญญาโท จำนวน 79 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาทมากที่สุด จำนวน 150 คน รองลงมา 20,001-30,000 บาท จำนวน 93 คน อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน 245 คน รองลงมาข้าราชการ จำนวน 56 คน สถานภาพโสดมากที่สุดจำนวน 271 คน รองลงมา สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 114 คน จำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน มากที่สุดจำนวน 103 คน 25.8 รองลงมา 3 คน จำนวน 90 คน ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท มากที่สุดจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมา 5,001-10,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 ไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า

2.1 ระดับความสำคัญของความคิดเห็นการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านวิธีปฏิบัติในการติดต่อกับลูกหนี้ รายชื่อ พบว่าความสำคัญของความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาระดับข้อมูล เป็นรายชื่อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ แจ้งลูกหนี้ทราบถึงชื่อผู้ให้สินเชื่อและจำนวนหนี้ที่ลูกหนี้เป็นหนี้ กับ แสดงหลักฐานการรับมอบอำนาจให้ชำระหนี้จากผู้ให้สินเชื่อต่อลูกหนี้ด้วย และเมื่อลูกหนี้ชำระหนี้แล้วให้ผู้ทวงถามหนี้ออกหลักฐานการชำระหนี้แก่ลูกหนี้ เท่ากับ รองลงมาผู้ทวงถามหนี้ต้องติดต่อกับลูกหนี้ตามสถานที่ที่ได้แจ้งไว้ และ การติดต่อโดยบุคคล โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ วันจันทร์ –ศุกร์ ติดต่อกันในเวลา 08.00 น.-20.00 น. วันหยุดราชการ ติดต่อกันในเวลา 08.00 น.-18.00 น. การติดต่อในช่วงเวลาดังกล่าว ต้องเป็นจำนวนครั้งที่เหมาะสม

2.2 ระดับความสำคัญของความคิดเห็นการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านข้อห้ามในการทวงถามหนี้ที่กฎหมายกำหนด รายชื่อ พบว่าความสำคัญของความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาระดับข้อมูล เป็นรายชื่อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้

การข่มขู่ใช้ความรุนแรง กระทำการอื่นใดให้เกิดความเสียหาย รongลงมาใช้วาจาหรือภาษาที่เป็น การดูหมิ่นลูกหนี้หรือผู้อื่น ใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ ชื่อธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจ ทวงถามบนซองจดหมาย เปิดเผยความเป็นหนี้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ติดต่อลูกหนี้เกี่ยวกับหนี้ โดยใช่ประโยชน์บัตร เอกสารเปิดผนึกหรือโทรสาร หรือสิ่งอื่นใดที่สื่อให้ทราบว่าจะติดต่อมาเพื่อ ทวงหนี้

2.3 ระดับความสำคัญของความคิดเห็นการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านห้ามทวงถามหนี้ในลักษณะที่เป็นเท็จรายข้อ พบว่าความสำคัญของความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อ แยกพิจารณาระดับข้อมูล เป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ แสดง หรือใช้เครื่องหมาย สัญลักษณ์ เครื่องแบบที่ทำให้เชื่อว่าการทวงถามหนี้ทำโดยศาล เจ้าหน้าที่ ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ กับ แสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดี ถูกอายัดทรัพย์สิน หรือเงินเดือน เท่ากับ รongลงมา ติดต่อหรือแสดงให้เชื่อว่าผู้ทวงถามหนี้ดำเนินการให้แก่บริษัท ข้อมูลเครดิต การใช้ที่ทำให้เชื่อว่าเป็นการกระทำโดยข้อความทนายความ สำนักงานกฎหมาย

2.4 ระดับความสำคัญของความคิดเห็นการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านห้ามทวงถามหนี้ในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม/ห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ ราย ข้อ พบว่าความสำคัญของความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเมื่อแยกพิจารณาระดับข้อมูล เป็นราย ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐทวงถามหนี้ หรือ สนับสนุนการทวงถามหนี้ที่ไม่ใช่หนี้ของตน รongลงมา ห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายเกินกว่าอัตราที่คณะกรรมการประกาศกำหนด การเสนอหรือจูงใจให้ลูกหนี้ออกเช็ค ทั้งที่รู้อยู่ว่าลูกหนี้อยู่ในสถานะที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้

2.5 สรุประดับความสำคัญของความคิดเห็นการนำพระราชบัญญัติการติดตาม ทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมมี ความสำคัญของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวิธี ปฏิบัติในการติดต่อกับลูกหนี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ถัดมา ด้านห้ามทวงถามหนี้ในลักษณะที่ไม่เป็น ธรรม/ห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ ด้านข้อห้ามในการทวงถามหนี้ ที่กฎหมายกำหนด (= 3.98) ด้านห้ามทวงถามหนี้ในลักษณะที่เป็นเท็จ ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์หลังการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถาม หนี้ พ.ศ.2558 มาปฏิบัติ: กรณีศึกษา บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า

3.1 ระดับความสำคัญของความคิดเห็นผลสัมฤทธิ์หลังการนำพระราชบัญญัติ การติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 มาปฏิบัติ : กรณีศึกษา บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านผลสัมฤทธิ์หลังการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 มาปฏิบัติ รายชื่อ พบว่าความสำคัญของความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แยกพิจารณาระดับข้อมูล เป็นรายชื่อ โดย เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ผู้ติดตามทวงถามหนี้ไม่มีการคุกคามข่มขู่ รบกวนและดูหมิ่น รวมถึงการใช้กำลังประทุษร้าย ร้องลงมา ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็น ความจริงทั้งในด้านการติดต่อด้วยวาจา และเอกสารต่าง ๆ มีความเหมาะสม และไม่มีการ ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล รวมถึงการรักษาความลับต่อบุคคลที่สาม การติดตามทวงถามหนี้มี ลักษณะเป็นธรรมแก่ลูกค้า การร้องเรียนในการติดตามทวงถามหนี้ลดน้อยลง กับค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้มีความเหมาะสมในการเรียกเก็บ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อผลสัมฤทธิ์การปรับ ใช้ พ.ร.บ.การติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาปฏิบัติแตกต่างกัน

จากผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อผลสัมฤทธิ์การปรับใช้ พ.ร.บ.การ ติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาปฏิบัติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.41 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก H0 แปลผลได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มี เพศแตกต่างกันมีผลต่อผลสัมฤทธิ์การปรับใช้ พ.ร.บ.การติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มา ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อผลสัมฤทธิ์การปรับ ใช้ พ.ร.บ.การติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาปฏิบัติแตกต่างกัน

จากผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อผลสัมฤทธิ์การปรับใช้ พ.ร.บ.การ ติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาปฏิบัติ มีค่า มีค่า sig. เท่ากับ 0.277 ซึ่งมากกว่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก H0 แปลผลได้ว่า ปัจจัยส่วน บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อผลสัมฤทธิ์การปรับใช้ พ.ร.บ.การติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อผลสัมฤทธิ์ การปรับใช้ พ.ร.บ.การติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาปฏิบัติแตกต่างกัน

พ.ร.บ.การติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อผลสัมฤทธิ์การปรับใช้ พ.ร.บ.การติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาปฏิบัติแตกต่างกัน

จากผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อผลสัมฤทธิ์การปรับใช้ พ.ร.บ.การติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาปฏิบัติ มีค่า มีค่า sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แปลผลได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อผลสัมฤทธิ์การปรับใช้ พ.ร.บ.การติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาปฏิบัติแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีค่าใช้จ่ายการใช้น้ำผ่านบัตรเครดิตต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อผลสัมฤทธิ์การปรับใช้ พ.ร.บ.การติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาปฏิบัติแตกต่างกัน

จากผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีค่าใช้จ่ายการใช้น้ำผ่านบัตรเครดิตต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อผลสัมฤทธิ์การปรับใช้ พ.ร.บ.การติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาปฏิบัติ มีค่า มีค่า sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แปลผลได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีค่าใช้จ่ายการใช้น้ำผ่านบัตรเครดิตต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อผลสัมฤทธิ์การปรับใช้ พ.ร.บ.การติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาปฏิบัติแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 9 การนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 ไปปฏิบัติมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาปฏิบัติ

จากผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ผลสัมฤทธิ์หลังการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 มาปฏิบัติ ประกอบด้วย ใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่นลูกหนี้หรือผู้อื่น มีค่า Sig. เท่ากับ 0.049 ติดต่อกันเกี่ยวกับหนี้โดยใช้ประโยชน์บัตร เอกสารเปิดผนึกหรือโทรสาร หรือสิ่งอื่นใดที่สื่อให้ทราบว่าได้ติดต่อมาเพื่อทวงหนี้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.048 แสดงหลักฐานการรับมอบอำนาจให้รับชำระหนี้จากผู้ให้สินเชื่อต่อกับลูกหนี้ด้วย และเมื่อลูกหนี้ชำระหนี้แล้วให้ผู้ทวงถามหนี้ออกหลักฐานการชำระหนี้แก่ลูกหนี้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์

ชื่อธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามบนของจดหมาย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ติดต่อหรือแสดงให้เชื่อว่าผู้ทวงถามหนี้ดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิต มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ผู้ทวงถามหนี้ต้องติดต่อกับลูกหนี้ตามสถานที่ที่ได้แจ้งไว้ การติดต่อโดยบุคคล โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ แจ้งลูกหนี้ทราบถึงชื่อผู้ให้สินเชื่อและจำนวนหนี้ที่ลูกหนี้เป็นหนี้ แสดงหรือใช้เครื่องหมาย สัญลักษณ์ เครื่องแบบที่ทำให้เชื่อว่าการทวงถามหนี้ทำโดยศาล เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายเกินกว่าอัตราที่คณะกรรมการประกาศกำหนด และห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ตามลำดับ แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แปลผลได้ว่า ใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่นลูกหนี้หรือผู้อื่น ติดต่อกับลูกหนี้เกี่ยวกับหนี้โดยใช้ไปรษณีย์บัตร เอกสารเปิดผนึกหรือโทรสาร หรือสิ่งอื่นใดที่สื่อให้ทราบว่าจะติดต่อมาเพื่อทวงหนี้ แสดงหลักฐานการรับมอบอำนาจให้รับชำระหนี้จากผู้ให้สินเชื่อต่อลูกหนี้ด้วย และเมื่อลูกหนี้ชำระหนี้แล้วให้ผู้ทวงถามหนี้ออกหลักฐานการชำระหนี้แก่ลูกหนี้ ใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ ชื่อธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามบนของจดหมาย ติดต่อหรือแสดงให้เชื่อว่าผู้ทวงถามหนี้ดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิต ผู้ทวงถามหนี้ต้องติดต่อกับลูกหนี้ตามสถานที่ที่ได้แจ้งไว้ การติดต่อโดยบุคคล โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ แจ้งลูกหนี้ทราบถึงชื่อผู้ให้สินเชื่อและจำนวนหนี้ที่ลูกหนี้เป็นหนี้ แสดงหรือใช้เครื่องหมาย สัญลักษณ์ เครื่องแบบที่ทำให้เชื่อว่าการทวงถามหนี้ทำโดยศาล เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายเกินกว่าอัตราที่คณะกรรมการประกาศกำหนด และห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญ

สรุปข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง เรื่อง ผลสัมฤทธิ์ของการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 มาปฏิบัติ : กรณีศึกษา บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านวิธีปฏิบัติในการติดต่อกับลูกหนี้ ควรให้มีความเหมาะสมตามสภาวะเศรษฐกิจสังคม ในปัจจุบันและเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ลดช่องว่างของกฎหมายมากที่สุด
2. ด้านข้อห้ามในการทวงถามหนี้ที่กฎหมายกำหนด ผู้ทวงถามหนี้กระทำการติดตามทวงหนี้อันเข้าลักษณะละเมิดหรือกระทำการที่เกินขอบเขตในเรื่องทวงถามหนี้แล้ว ลูกหนี้ที่มีสถานะเป็นนิติบุคคลย่อมเกิดความเสียหายเปรียบและไม่ได้รับการคุ้มครองจากพระราชบัญญัติ
3. ด้านห้ามทวงถามหนี้ในลักษณะที่เป็นเท็จ ประเทศไทยควรมีกฎหมายในการ

ควบคุมดูแลผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตโดยตรง การตรากฎหมายขึ้นใช้บังคับเป็นการเฉพาะสำหรับธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย จึงมีความจำเป็นสำหรับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ตลอดจนปัญหาในด้านอื่น ๆ ที่จะตามมาในอนาคต

4. ด้านห้ามทวงถามหนี้ในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม/ห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ ด้วยสภาพปัญหาทางกฎหมายตามที่กล่าวแล้วข้างต้น ไม่ว่าจะเป็กรณีของการขาดมาตรการทางกฎหมายในการควบคุมดูแลผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตทุกฝ่าย โดยตรง ความไม่ชัดเจนในอำนาจของธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่องการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ การให้ความคุ้มครองผู้ถือบัตรซึ่งเป็นผู้บริโภค ตลอดจนความคล่องตัวและการด้อยประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายและการปฏิบัติตามของผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้มีการศึกษาเฉพาะบริษัทที่ทวงหนี้บัตรเครดิตเท่านั้นไม่ไช่รวมถึงหนี้ประเภทอื่น และมีการวิเคราะห์การบริหารจัดการติดตามทวงหนี้บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนั้นควรศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างอื่นเพื่อประโยชน์กับผู้สนใจที่หลากหลายมากขึ้น

2. พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ครอบคลุมการติดตามทวงหนี้ในระบบ ดังนั้นควรมีการศึกษาลักษณะการทวงหนี้ในระบบและเปรียบเทียบความแตกต่างการทวงหนี้ในระบบ และนอกระบบ

เอกสารอ้างอิง

เดลินิวส์ , "พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ (2558).[ออนไลน์]

แหล่งที่มา URL : <https://www.dailynews.co.th/article/346214>

(วันที่สืบค้นหา 28 มีนาคม 2562).

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) .[ออนไลน์]

<https://www.ktc.co.th/sites/ktc/about/overview/>.

(วันที่สืบค้นหา 28 มีนาคม 2562)

ปิยะนุช เงินคล้าย. (2559). นโยบายสาธารณะ : กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2559.

พระราชบัญญัติ การทวงถามหนี้ (2528) .[ออนไลน์] แหล่งที่มา URL

http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%A1148/%A1148-20-2558-a0001.htm?fbclid=IwAR27Hj6WoQg61F_wqJvEvBo0Du9rzCCg61oEPGeS43bGSKYn5E3qUOD8PpE. (วันที่สืบค้นหา 28 มีนาคม 2562).

สำนักเลขาธิการ บทความวิชาการ. (2559). พิธีวรรณ กิติคุณ วิทยากรชำนาญการ กลุ่มงาน
บริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ. เข้าถึงได้จาก

<https://library2.parliament.go.th/ebook/content-issue/2559/hi2559-007.pdf>. (วันที่สืบค้นหา 7 มิถุนายน 2562).

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง เข้าถึงได้จาก

http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5&content_id=1446
(วันที่สืบค้นหา 4 มิถุนายน 2562).

อมรรัตน์ พุทธวงศ์. (2559). : ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิต บริษัท
บัตรเครดิตไทย จำกัด (มหาชน)