

**ความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ
เช่าซื้อรถยนต์ในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับ
พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558**

**THE COMPREHENSION AND SATISFACTION OF HIRE
PURCHASE CUSTOMERS IN BANGKOK ON THE DEBT
COLLECTION ACT B.E. 2558**

วิชิต แซ่อึ้ง หฤทัย นำประเสริฐชัย
Wichit Saeoung¹ Haruthai Numprasertchai²

Received February 5, 2020

Revised March 10, 2020

Accepted April 30, 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-45,000 บาท ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11-15 ปี ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2558 มีหนี้สินเชื่อเช่าซื้อคงเหลือ จำนวน 1 บัญชี และไม่เคยผิดนัดชำระหนี้สินเชื่อเช่าซื้อ ด้านความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

¹ Master of Business Administration, Faculty of Business Administration, Kasetsart University, Corresponding Author, E-mail Address: wichit.sae2015@gmail.com

² Faculty of Business Administration, Kasetsart University, E-mail: haruthai.p@ku.th

พบว่า ผู้ใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับตำแหน่งงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พุทธศักราช 2558

Abstract

The objective of this research is to study the comprehension and satisfaction of hire purchase customers in Bangkok on the Debt Collection Act B.E. 2558. The sample group was 400 hire purchase customers in Bangkok. Research tool for gathering data was questionnaire. Statistics used for data analyses were frequency, percentage, mean, standard deviation, independent sample t-test and one-way ANOVA. The result revealed that most of the samples were female, age between 31-40 years old, single, with Bachelor's degree, working for business firms, with average monthly income between 30,001-45,000 bahts, operation level, with work experiences between 11-15 years, having the hire purchase with commercial bank before 2 September, 2015, remaining 1 hire purchase debt amount, and never default on hire purchase debt. Their overall comprehension and the overall of satisfaction about the Act were at high level. The result of hypothesis testing found the hire purchase customer with different gender, marriage status, salary, job level and period for using hire purchase have different level of comprehension on the Act with statistical significance at the level of 0.05. The hire purchase customers with the different job levels and hire purchase creditors had different level of satisfaction with differentl with statistical significance at the level of 0.05.

Keywords: The Comprehension, Satisfaction, Hire Purchase Customer,
The Debt Collection Act B.E. 2558

บทนำ

กฎหมายทวงถามหนี้เกิดขึ้นจากการทวงถามหนี้ที่มีการกระทำที่ไม่เหมาะสมต่อลูกหนี้ ไม่ว่าจะเป็นการใช้ถ้อยคำที่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอย่างรุนแรง การคุกคามโดยขู่เข็ญ การใช้กำลังประทุษร้าย หรือการทำให้เสียชื่อเสียง รวมถึงการให้ข้อมูลเท็จ และการสร้างความเดือดร้อนรำคาญใจให้แก่บุคคลอื่น ประกอบกับในอดีตยังไม่มีกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการทวงถามหนี้และการควบคุมการทวงถามหนี้ไว้เป็นการเฉพาะ เมื่อ พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 ได้ประกาศมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ.2558 ทำให้นโยบายส่วนใหญ่ของเจ้าหน้าที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เคยให้ระยะเวลาพอสมควรในการเจรจาให้ลูกหนี้ชำระหนี้ ซึ่งอาจเป็นปีหรือปีครึ่ง อาจเป็นผลร้ายกับตัวเจ้าหน้าที่ที่มีโอกาสเสี่ยงกับการทวงถามที่เข้าข่ายผิดกฎหมายที่มีโทษถึงจำคุกทำให้ข้อมูลสถิติการฟ้องคดีของสำนักงานศาลยุติธรรม ในช่วงเดือนมกราคม - กรกฎาคม พ.ศ.2558 มีคดีผู้บริโภคฟ้องร้องศาลชั้นต้นทั่วประเทศรวมประมาณ 346,884 คดี แบ่งเป็นคดีสินเชื่อบุคคล/กู้ยืมเงิน/ค้ำประกัน 152,830 คดี กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) 92,736 คดี บัตรเครดิต 56,326 คดี เช่าซื้อรถยนต์ 40,226 คดีซื้อหา เช่าซื้อจักรยานยนต์ 4,766 คดี (รุจิระ บุนนาค, 2558) ดังนั้น การศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจเกี่ยวกับพ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น โดยความรู้ความเข้าใจนั้นเป็นกระบวนการเรียนรู้เรื่องราวหรือข้อมูลต่าง ๆ เข้าสู่ตัวผู้เรียนรู้ อย่างเป็นลำดับขั้นตอน ทำให้เกิดความเข้าใจขึ้น และเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ เช่น การดำเนินการตามกฎหมายของบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อว่าได้ดำเนินงานมีการติดตามทวงถามหนี้ถูกต้องกระบวนการตามกฎหมายหรือไม่ รวมทั้งสำนักงานกฎหมายที่รับจ้างติดตามทวงถามหนี้มีวิธีการที่ปฏิบัติงานเหมาะสมถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่อย่างไร โดยจะนำผล ที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการสินเชื่อ และผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการรักษาฐานลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ให้มากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พุทธศักราช 2558 จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ในกรุงเทพมหานคร

4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พุทธศักราช 2558 จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ในกรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

ความรู้ความเข้าใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า ความรู้ หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ

ซีนิจิตต์ แจงเจนกิจ (2544) อธิบายว่า กระบวนการรับรู้ คือ กระบวนการที่ผู้บริโภคเลือกรับข่าวสารจากการมองเห็นการได้ยิน เสียง การใช้ประสาทสัมผัส และประสบการณ์ โดยตรง ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ รวมไปถึงการจัดเก็บข่าวสาร จัดกลุ่ม และดึงออกมาใช้จากหน่วยความจำในสมองของผู้บริโภค

วชิระ ชินหนองจอก (2556) อธิบายว่า การรับรู้จะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพล หรือปัจจัยในการรับรู้ได้แก่ ลักษณะของผู้รับรู้ ลักษณะของสิ่งเร้า เมื่อมีสิ่งเร้าเป็นตัวกำหนดให้เกิดการเรียนรู้ได้นั้นจะต้องมีการรับรู้เกิดขึ้นก่อน เพราะการรับรู้ เป็นหนทางที่นำไปสู่การแปลความหมายที่เข้าใจกันได้ ซึ่งหมายถึง การรับรู้เป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ ถ้าไม่มีการรับรู้เกิดขึ้น การเรียนรู้อย่อมเกิดขึ้นไม่ได้ การรับรู้จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความคิดรวบยอด ทักษะคติของมนุษย์ อันเป็นส่วนสำคัญยิ่งในกระบวนการเรียนการสอน

ความพึงพอใจ

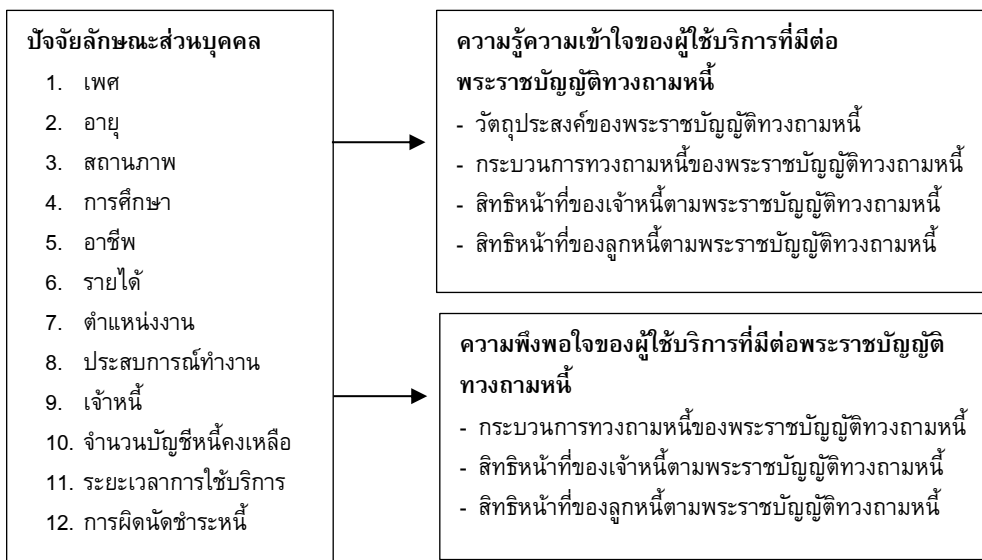
ความพึงพอใจ (Han, & Hyun, 2018) หมายถึง การตัดสินใจว่าคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือการบริการ มีระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่สมบูรณ์แบบ หรือระดับการให้บริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง

(Christopher, Sanda, & Barbara, 1996) อธิบายว่า 1) ความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าและบริการจะมีความผันแปรในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน 2) ความคาดหวังของลูกค้าจะมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน และ 3) ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์จากการรับบริการจากผู้ให้บริการรายต่าง ๆ ซึ่งแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือจากผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกัน

พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558

กฎหมายพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 แบ่งเป็น 3 หมวด ดังนี้
หมวด 1 การทวงถามหนี้ หมวด 2 การกำกับดูแลและตรวจสอบ หมวด 3 บทกำหนดโทษ
แบ่งออกเป็นโทษทางปกครองและโทษอาญา และบทเฉพาะกาล ซึ่งสามารถสรุปเป็นรายด้าน
ได้ดังนี้ ด้านวัตถุประสงค์ ด้านกระบวนการทวงถามหนี้ ด้านสิทธิและหน้าที่ของเจ้าหนี้และ
ด้านสิทธิและหน้าที่ของลูกหนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบความคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาเป็นการวิเคราะห์หาแตกต่างของระดับค่าเฉลี่ยของความรู้อย่างไร ความเข้าใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้และหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

สมมติฐานของงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1: ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2: ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 ที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกรุงเทพมหานครโดยใช้สูตร (Cochran, W., G., 1953) กรณีไม่ทราบค่าประชากร โดยกำหนดสัดส่วนประชากรที่ 0.5 ระดับค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจากการคำนวณเท่ากับ 384.16 ผู้วิจัยจึงกำหนดการเก็บตัวอย่างครั้งนี้มีจำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.34 – 5.00 มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.68 – 3.33 มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 0.00 – 1.67 มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดความคิดเห็นลิเคิร์ต 5 ระดับผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ คือ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยและค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าเท่ากับ 0.67-1.00 และค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาคอัลฟา เท่ากับ 0.75 – 0.94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience sampling) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีแบบสอบถามออนไลน์ Google form ส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเช่า

ซื้อรถยนต์ที่จดทะเบียนในกรุงเทพมหานครโดยผ่านพนักงานฝ่ายปฏิบัติการทวงถามหนี้ ฝ่ายกฎหมายเร่งรัดหนี้สินฟ้องร้องบังคับคดีสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารพาณิชย์ บริษัทการเงินเฉพาะสถาบันการเงินอื่นๆ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) แสดงค่าสถิติ F - test เพื่อวิเคราะห์ว่าคู่ใดบ้างที่ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามของข้อมูลส่วนบุคคล

(n = 400)			
	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	147	36.75
	หญิง	253	63.25
อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	67	16.75
	31- 40 ปี	225	56.25
	41- 50 ปี	80	20.00
	51 ปีขึ้นไป	28	7.00
สถานภาพการสมรส	โสด	235	58.75
	สมรส	137	34.25
	หย่าร้าง/แยกทาง	28	7.00
ระดับการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	3.50
	ปริญญาตรี	229	57.25
	ปริญญาโทขึ้นไป	157	39.25
อาชีพ	ข้าราชการ/ พนักงานราชการ	41	10.25
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	58	14.50
	พนักงานบริษัทเอกชน	265	66.25
	ธุรกิจส่วนตัว	36	9.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	15,001-30,000 บาท	120	30.00
	30,001-45,000 บาท	163	40.75
	45,001 บาทขึ้นไป	117	29.25

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n = 400)

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับตำแหน่งงาน	ปฏิบัติการ	202	50.50
	หัวหน้างาน	130	32.50
	ผู้บริหาร	33	8.25
	เจ้าของกิจการ	35	8.75
ประสบการณ์ทำงาน	ไม่เกิน 5 ปี	33	8.25
	6-10 ปี	86	21.50
	11-15 ปี	161	40.25
	16 ปีขึ้นไป	120	30.00
เจ้าหน้าที่ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ	ธนาคารพาณิชย์	219	54.75
	บริษัทการเงินเฉพาะ	101	25.25
	สถาบันการเงินอื่นๆ	80	20.00
ระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อ	ก่อนวันที่ 2 กันยายน 2558	222	55.50
	ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2558	178	44.50
จำนวนบัญชีหนี้เช่าซื้อคงเหลือ	1 บัญชี	345	86.25
	ตั้งแต่ 2 บัญชีขึ้นไป	55	13.75
การผัดนัดชำระหนี้	เคย	134	33.50
	ไม่เคย	266	66.50

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 63.25 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.25 มีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 58.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.25 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนคิดเป็นร้อยละ 66.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-45,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 40.75 ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการคิดเป็นร้อยละ 50.50 มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11-15 ปีคิดเป็นร้อยละ 40.25 ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์คิดเป็นร้อยละ 54.75 ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ ก่อนวันที่ 2 กันยายน 2558 คิดเป็นร้อยละ 55.50 มีหนี้สินเชื่อเช่าซื้อคงเหลือ จำนวน 1 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 86.25 และไม่เคยผัดนัดชำระหนี้สินเชื่อเช่าซื้อ คิดเป็นร้อยละ 66.50

ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความรู้ความเข้าใจ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

(n = 400)

ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558	\bar{X}	S.D.	ระดับความรู้ความเข้าใจ
1. ด้านวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติ	4.64	0.87	มาก
2. ด้านกระบวนการทวงถามหนี้	4.88	0.52	มาก
3. ด้านสิทธิหน้าที่ของเจ้าหนี้	4.78	0.69	มาก
4. ด้านสิทธิหน้าที่ของลูกหนี้	4.59	0.86	มาก
รวม	4.72	0.57	มาก

กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจสูงสุด คือ ด้านกระบวนการทวงถามหนี้ รองลงมาคือ ด้านสิทธิหน้าที่ของเจ้าหนี้ ถัดมาคือ ด้านวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติ และด้านสิทธิหน้าที่ของลูกหนี้ ตามลำดับ

ข้อมูลระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจที่มีต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

(n = 400)

ความพึงพอใจที่มีต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการทวงถามหนี้	4.20	0.56	มาก
2. ด้านสิทธิหน้าที่ของเจ้าหนี้	4.10	0.64	มาก
3. ด้านสิทธิหน้าที่ของลูกหนี้	4.15	0.64	มาก
รวม	4.15	0.47	มาก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

สูงสุด คือ ด้านกระบวนการทวงถามหนี้ รองลงมาคือ ด้านสิทธิหน้าที่ของลูกค้าหนี้ และด้านสิทธิหน้าที่ของเจ้าหนี้ ตามลำดับ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจที่มีต่อ พ.ร.บ. ทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 แสดงได้ดังตารางที่ 4 และตารางที่ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจที่มีต่อ พ.ร.บ. ทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558

ความรู้ความเข้าใจ	ค่าสถิติ	ด้านวัตถุประสงค์ของ พ.ร.บ.	ด้านกระบวนการทวงถามหนี้	ด้านสิทธิหน้าที่ของเจ้าหนี้	ด้านสิทธิหน้าที่ของลูกค้าหนี้	ภาพรวม
เพศ	ค่าสถิติ t	1.76	0.79	1.80	4.66*	3.24*
อายุ	ค่าสถิติ F	0.87	5.72*	2.49	1.42	1.89
สถานภาพ	ค่าสถิติ t	0.48	-3.43*	-0.47	-2.78	-1.64
ระดับการศึกษาสูงสุด	ค่าสถิติ t	0.57	0.34	1.20	1.49	1.16
อาชีพ	ค่าสถิติ F	0.54	2.16	0.38	1.47	0.38
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าสถิติ F	0.99	8.15*	4.08*	1.33	3.55*
ระดับตำแหน่งงาน	ค่าสถิติ F	8.20*	5.18*	7.64*	10.40*	13.55*
ประสบการณ์ทำงาน	ค่าสถิติ F	0.29	7.14*	3.86*	0.44	1.70
เจ้าหนี้ผู้ให้บริการสินเชื่อ	ค่าสถิติ F	0.10	0.14	0.99	0.50	0.11
ระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อ	ค่าสถิติ t	-3.68*	-0.92	-1.50	-2.82*	-3.16*
จำนวนบัญชีหนี้เข้าซื้อคงเหลือ	ค่าสถิติ t	1.68	-2.53*	0.39	-0.62	0.55
การผิदनัดชำระหนี้	ค่าสถิติ t	-0.13	0.89	0.68	0.89	0.69

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจที่มีต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้ พุทธศักราช 2558 จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้ พุทธศักราช 2558 โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ประสบการณ์การทำงาน เจ้าหนี้ผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ จำนวนบัญชีหนี้เช่าซื้อคงเหลือ และการผิบนัดชำระหนี้แตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้ พุทธศักราช 2558 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อ พ.ร.บ. ทวงถามหนี้ พุทธศักราช 2558

ความพึงพอใจ	ค่าสถิติ	ด้าน กระบวนการ ทวงถามหนี้	ด้านสิทธิ หน้าที่ของ เจ้าหนี้	ด้านสิทธิ หน้าที่ของ ลูกหนี้	ภาพรวม
เพศ	ค่าสถิติ t	0.59	0.53	2.46*	1.69
อายุ	ค่าสถิติ F	0.53	0.05	1.04	0.44
สถานภาพ	ค่าสถิติ t	0.02	-0.44	-2.34	-1.25
ระดับการศึกษาสูงสุด	ค่าสถิติ F	-0.84	2.44	0.19	0.85
อาชีพ	ค่าสถิติ F	1.33	1.04	0.35	0.42
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าสถิติ F	0.70	1.71	3.00*	0.45
ระดับตำแหน่งงาน	ค่าสถิติ F	3.59	1.22	8.09*	5.49*
ประสบการณ์ทำงาน	ค่าสถิติ F	0.74	2.42	1.36	0.84
เจ้าหนี้ผู้ให้บริการ สินเชื่อ	ค่าสถิติ F	1.59	1.67	5.11*	4.49*
ระยะเวลาการใช้บริการ สินเชื่อ	ค่าสถิติ t	1.94	0.08	1.27	1.34
จำนวนบัญชีหนี้เช่าซื้อ คงเหลือ	ค่าสถิติ t	0.69	2.09	0.63	1.51
การผิบนัดชำระหนี้	ค่าสถิติ t	0.21	0.99	0.77	0.88

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้ พุทธศักราช 2558 จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ

รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับตำแหน่งงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ให้บริการเช่าซื้อรถยนต์ที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ ระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อ จำนวนบัญชีหนี้เช่าซื้อคงเหลือ และการผิวดนชำระหนี้แตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกรุงเทพมหานคร มีความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจสูงสุด คือ ด้านกระบวนการทวงถามหนี้ แสดงให้เห็นว่ากระบวนการทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 เป็นข้อมูลที่ผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกรุงเทพมหานครให้ความสนใจรับรู้ โดยเกิดการจัดเก็บ และนำเอาออกมาใช้จากที่ตนเองจดจำได้ สอดคล้องกับ ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ (2544) ที่ได้อธิบายว่า กระบวนการรับรู้ คือ กระบวนการที่ผู้บริโภคเลือกรับข่าวสารจากการมองเห็นการได้ยิน เสียง การใช้ประสาทสัมผัส และประสบการณ์โดยตรง ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ รวมไปถึงการจัดเก็บข่าวสาร จัดกลุ่ม และดึงออกมาใช้จากหน่วยความจำในสมองของผู้บริโภค กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มักจะได้รับประสบการณ์ละเอียดรู้จากการติดตามทวงถามหนี้จากผู้ให้บริการ เช่น เมื่อมีการชำระหนี้ล่าช้า หรือผิวดนชำระหนี้จะมีกระบวนการติดตามทวงถามหนี้บ่อยครั้งและมีค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้เพิ่มเติมจนกว่าจะมีการชำระหนี้ที่ค้างชำระ ในมุมมองของผู้ให้บริการควรเพิ่มการให้ความรู้ความเข้าใจในด้านอื่นๆ เช่น ด้านสิทธิหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และสิทธิหน้าที่ของลูกค้า เพื่อให้ได้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามพระราชบัญญัติทวงถามหนี้ อาจจะมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย และจัดมีการอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญและมีการรับรองคุณภาพหลักสูตร เป็นต้น

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านกระบวนการทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 แสดงให้เห็นว่า กระบวนการทวงถามหนี้ในปัจจุบัน เป็นกระบวนการที่มีความเหมาะสม ให้ความเป็นธรรม และปกป้องลูกหนี้ จากกระบวนการทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม สอดคล้องกับ

จุดมุ่งหมายของพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 ที่จะให้การติดตามทวงถามหนี้ที่มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นธรรมโดยคงไว้ซึ่งสิทธิของเจ้าหนี้ที่จะสามารถติดตามหนี้สินกับลูกหนี้ได้ในวิธีการที่เหมาะสม มีเหตุผล และอยู่ในกรอบที่สังคมโดยรวมยอมรับได้และที่สำคัญคือไม่เป็นการส่งเสริมให้ลูกหนี้ใช้หลักเกณฑ์ในกฎหมายนี้หลีกเลี่ยงการชำระหนี้แก่เจ้าหนี้ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านอื่น ๆ พบว่า ยังมีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ให้มากขึ้นด้วย จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีความพึงพอใจด้านสิทธิและหน้าที่ของเจ้าหนี้้น้อยที่สุด แสดงให้เห็นได้ว่าผู้ให้บริการไม่พึงพอใจต่อผู้ติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งอาจจะเป็นการกั๊กเงินออกระบบ ซึ่งอาจจะมึวิธีการที่แตกต่างจากการกั๊กเงินในระบบ ซึ่งจะมีการข่มขู่ คุกคาม ทำร้ายร่างกาย เป็นต้น

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจที่มีต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกันย่อมมีกระบวนการรับรู้ จดจำแตกต่างกัน สอดคล้องกับวชิระ ชินหนองจอก (2556) ได้อธิบายว่า การรับรู้จะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดขึ้น อยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพล หรือปัจจัยในการรับรู้ ได้แก่ ลักษณะของผู้รับรู้ ลักษณะของสิ่งเร้า เมื่อมีสิ่งเร้าเป็นตัวกำหนดให้เกิดการเรียนรู้ได้นั้นจะต้องมีการรับรู้เกิดขึ้นก่อน เพราะการรับรู้ เป็นหนทางที่นำไปสู่การแปลความหมายที่เข้าใจกันได้ ซึ่งหมายถึง การรับรู้เป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ ถ้าไม่มีการรับรู้เกิดขึ้น การเรียนรู้อย่อมเกิดขึ้นไม่ได้ การรับรู้จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความคิดรวบยอด ทักษะคิดของมนุษย์ อันเป็นส่วนสำคัญยิ่งในกระบวนการเรียนการสอน จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความรู้ความเข้าใจมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายส่วนใหญ่มักจะมี ความสนใจเกี่ยวกับการเช่าซื้อรถยนต์มากกว่าเพศหญิง จึงมีการศึกษาหาข้อมูลประชาสัมพันธ์จากอินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสารต่าง ๆ รายการทีวีต่าง ๆ ทำให้เกิดการเรียนรู้และมีประสบการณ์มากขึ้น และความแตกต่างด้านสถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงาน ล้วนส่งผลต่อความสนใจเกี่ยวกับการเช่าซื้อรถยนต์ที่แตกต่างกันไป ส่วนระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อพบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการตั้งแต่ 2 กันยายน 2558 มีความรู้ความเข้าใจมากกว่าก่อนมี พ.ร.บ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงซึ่งทำให้ผู้ให้บริการต้องเข้าใจถึงสิทธิหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับ พ.ร.บ เพราะว่ามีกำหนดสิทธิ

หน้าที่ของทั้งลูกหนี้และเจ้าหนี้ เช่น หากเจ้าหนี้ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. จะมีโทษทางปกครองและอาญา เป็นต้น

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งงาน และเจ้าหนี้ผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของมนุษย์แต่ละคน มีระดับไม่เท่ากัน สอดคล้องกับ Christopher, Sanda, & Barbara (1996) ซึ่งอธิบายว่า 1) ความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าและบริการจะมีความผันแปรในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน 2) ความคาดหวังของลูกค้าจะมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน และ 3) ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์จากการรับบริการจากผู้ให้บริการรายต่าง ๆ ซึ่งแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือจากผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกัน จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีความพึงพอใจเจ้าหนี้ผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทการเงินเฉพาะ เช่น โตโยต้าลิสซิ่ง อีซูซูลิสซิ่ง นิสสันลิสซิ่ง มากกว่าธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ อาจเป็นเพราะบริษัทการเงินเฉพาะมีภาพลักษณ์ที่ชัดเจนในด้านการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ มากกว่าธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการสินเชื่อหลากหลายประเภท อีกทั้งยังเป็นบริษัทผู้จำหน่ายรถยนต์ซึ่งน่าจะมีความรู้ความเข้าใจและสร้างความมั่นใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ดีกว่าผู้ให้บริการอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกรุงเทพมหานครมีความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้ฯ ด้านสิทธิและหน้าที่ของลูกหนี้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีการอบรมและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการสินเชื่อรถยนต์และลูกหนี้อื่น ๆ ได้รู้และเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเองตามกฎหมายให้ถูกต้อง และเกิดประโยชน์สูงสุดตามเจตนารมณ์ของกฎหมายที่ต้องการจะคุ้มครองสิทธิของลูกค้าที่ถูกทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมจากการศึกษาผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้ฯ ด้านสิทธิและหน้าที่เจ้าหนี้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ปัจจุบันนี้เจ้าหนี้ค่อนข้างไม่เป็นที่พึงพอใจกับลูกหนี้ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากเมื่อมีกฎหมายทวงถามหนี้ผู้ให้บริการสินเชื่อมีความระมัดระวังในการให้บริการสินเชื่อมากขึ้นรวมถึงการเร่งรัดให้ลูกหนี้ชำระหนี้ด้วยวิธีต่าง ๆ

เพื่อลดทอนความเสี่ยงจากการติดตามทวงถามหนี้ไม่ได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการสินเชื่อหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องระมัดระวังในการปฏิบัติตามตามกฎหมายให้ถูกต้องเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการสินเชื่อและลูกหนี้อื่น ๆ ในการให้บริการการติดตามทวงถามหนี้

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครแต่ละกลุ่มที่ต่างกันย่อมมีกระบวนการรับรู้ การจดจำแตกต่างกัน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธุรกิจเช่าซื้อไทย และรวมไปถึงผู้ให้บริการสินเชื่ออื่น ๆ ที่อยู่ภายใต้บังคับพระราชบัญญัติทวงถามหนี้ จึงควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติทวงถามหนี้ แก่ลูกหนี้แต่ละกลุ่มลักษณะส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม โดยการจัดอบรมและประชาสัมพันธ์เป็นกลุ่ม ๆ ตามลักษณะส่วนบุคคลเพื่อก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่มีต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้ โดยภาพรวมแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของมนุษย์แต่ละกลุ่ม มีระดับไม่เท่ากัน ดังนั้น ผู้ให้บริการสินเชื่อควรจะต้องศึกษาว่าลูกหนี้ที่มีลักษณะส่วนบุคคลอย่างไรที่มีอิทธิพลต่อธุรกิจสูงที่สุด เพื่อนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจ ทั้งต่อการให้บริการและความรู้ความเข้าใจที่มีต่อพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับพระราชบัญญัติทวงถามหนี้ ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม การศึกษาในครั้งต่อไปควรทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ตามพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมถึงผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ทั้งในด้านดีและด้านลบ โดยผลตอบกลับที่ได้รับจากการสัมภาษณ์สามารถมาสรุปและนำเสนอผู้ที่เกี่ยวข้องทำการปรับปรุงพระราชบัญญัติทวงถามหนี้พุทธศักราช 2558 ในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ. (2544). *การบริหารจัดการในศตวรรษที่ 21= Management challenges for the 21st century* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ.อาร์. บีซิเนส เพรส.
- วชิระ ชินหนองจอก. (2552). *ทฤษฎีการรับรู้*. ค้นเมื่อ มกราคม 2561, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/282194>

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีริวิวัฒนาอินเตอร์พรีน จำกัด (มหาชน).

รุจิระ บุนนาค. (2558). *ผลกระทบจากกฎหมายทวงหนี้*. ค้นเมื่อ ตุลาคม 2560, จาก <https://www.dailynews.co.th/article/359499>

Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.

Christopher, L., Sandra, V., & Barbara, L. (1996). *Services Marketing. A European Perspective*. University of Michigan.

Han, H. and S. S. Hyun. 2018. "Role of motivations for luxury cruise traveling, satisfaction, and involvement in building traveler loyalty." *International Journal of Hospitality Management*, 70, 75-84.