

การคุ้มครองผู้บริโภคในนโยบายกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษา
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร

สารนิพนธ์

ของ

ศรัณยา ชาตะมนตรี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2553

การคุ้มครองผู้บริโภคในนโยบายกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษา
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร

สารนิพนธ์

ของ

ศรัณยา ชาทะมนตรี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การคุ้มครองผู้บริโภคในนโยบายกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษา
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร

บทคัดย่อ
ของ
ศรัณยา ชาทะมนตรี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2553

ศรัณยา ชาตะมนตรี. (2553). การคุ้มครองผู้บริโภคในนโยบายกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย: กรณีศึกษาสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร. สารนิพนธ์ ropic.ม.(นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การคุ้มครองผู้บริโภคจากนโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่เหมาะสมกับการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร จำนวน 315 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตรฐานค่าแบบลิเคิร์ต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทดสอบ - ที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การคุ้มครองผู้บริโภคจากนโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย มีดังนี้

1.1 บุคคลที่มีอายุและรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากนโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

1.2 ขนาดของสถาบัน การเงินไม่มีผลต่อการประเมินนโยบาย

2. การกำหนดอัตราเงินกู้ในนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค มีดังนี้

2.1 บุคคลที่มีรายได้และระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดอัตราเงินกู้ในนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค แตกต่างกัน

2.2 ขนาดของสถาบัน ไม่มีผลต่อการประเมินนโยบาย

CONSUMER PROTECTION ON LENDING INTEREST RATE BANK OF THAILAND : A CASE
STUDY OF NON-BANK FINANCIAL INSTITUTIONS

AN ABSTRACT

BY

SARANYA CHATAMONTEE

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Public Administration Degree in Public Policy
at Srinakharinwirot University

May 2010

Saranya Chatamontree. (2010). *Consumer protection on lending interest rate bank of Thailand: A case study of non-bank financial institutions*. Master's Project, M.P.A. (Public Policy). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc. Prof. Dr. Worapit Meemak.

This research aimed to study the protection of consumers on lending interest rate policy of the Bank of Thailand and the appropriate lending interest rate compared with lending interest rates of the Bank of Thailand.

The samples consisted of 315 employees working for non-bank financial institutions.

Research instrument for gathering data was Likert – type scale questionnaire. Statistics used for analyzing data were percentage, mean, standard deviation, t-test and analysis of variance.

The findings were as follows:

1. Regarding the protection of consumers on lending interest rate policy of the Bank of Thailand

1.1 There were significantly different opinions on the protection of consumers on lending interest rate policy of the Bank of Thailand among persons with different age and income.

1.2 Size of financial institutions had no effect on policy evaluation.

2. As to interest rate setting in consumer protection policy

2.1 There were significantly different opinions on interest rate setting in consumer protection policy among persons with different income and working period.

2.2 Size of financial institutions had no effect on policy evaluation.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง การคุ้มครองผู้บริโภคในนโยบายกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่ง
ประเทศไทย : กรณีศึกษาสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ของ ศรัณยา ชาทะมนตรี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควร
รับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย
สาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ดร.สุชาติ ฝูวงาม)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร.ประพีร์ อภิชาติสกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2553

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำ ในการจัดทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอน อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำงานวิจัยและรู้ถึงคุณค่าของงานวิจัยที่จะช่วยให้พัฒนาการทำงานให้เป็นอย่างมีคุณค่าและท่านยังเป็นแบบฉบับของ อาจารย์ที่ทุ่มเทให้กับศิษย์และงานด้านวิชาการอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยในการศึกษาตามหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยรู้ว่าการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้วิจัยนั้นมีได้สิ้นสุดลงเพียงการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลงได้ หากผู้วิจัยได้สัมผัสกระบวนการเรียนรู้ที่ถูกจุดประกายขึ้นในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ให้กลายเป็นการเรียนรู้ที่ต้องสืบเนื่องต่อไปอย่างไม่สิ้นสุด และจะต้องนำเอาความรู้นั้นไปยังประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นต่อไปอีกด้วย จึงจะสมตามเจตนารมณ์ของรัฐประศาสนศาสตร์อย่างสมบูรณ์

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่จากบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) บริษัท เซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท สนิมิตร จำกัด ที่ช่วยอำนวยความสะดวกและจัดเก็บข้อมูล ทำให้งานวิจัยสามารถผ่านไปได้ด้วยดี

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อวีระศักดิ์ คุณแม่อุษา ชาตะมนตรี ที่ให้ความรักความอบอุ่นและกำลังใจที่ดีเยี่ยมแก่ผู้วิจัยเสมอมา ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานและพี่ๆ เพื่อนๆ ปริญญาโท ภาคพิเศษ รุ่นสี่ ที่คอยให้ความช่วยเหลือและส่งกำลังใจตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัย

ศรัณยา ชาตะมนตรี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	7
ความสำคัญของการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
ตัวแปรที่ศึกษา.....	7
สมมติฐานของการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพ.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	21
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
4 การนำเสนอผลการวิจัย.....	28
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการคุ้มครอง ผู้บริโภคจากนโยบายการกำหนดอัตรา ดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย.....	33

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย เงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย	41
5 บทสรุป.....	50
สรุปผลการวิจัย.....	51
อภิปรายผลการวิจัย.....	53
ข้อเสนอแนะการวิจัย.....	58
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางวิจัย.....	59
บรรณานุกรม.....	60
ภาคผนวก.....	
ภาคผนวก ก.....	63
ภาคผนวก ข.....	68
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	70

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แผนผังโครงสร้างระบบสถาบันการเงินที่ ธปท.กำกับ.....	1
2 แผนภูมิแสดงยอดการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินในระบบการเงินไทย.....	3
3 แผนภูมิโครงสร้างรายได้ของประชากรผู้มีรายได้ประจำในประเทศไทย.....	5

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตารางแสดงรายชื่อสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร.....	21
2 ตารางแสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	29
3 ตารางค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมิน นโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค	33
4 ตารางค่าเฉลี่ยของการประเมินนโยบายการคุ้มครอง ผู้บริโภคที่อายุมีความแตกต่างกัน	36
5 ตารางค่าเฉลี่ยของการประเมินนโยบายการคุ้มครอง ผู้บริโภคที่รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน	38
6 ตารางค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการกำหนดอัตรา ดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย	41
7 ตารางค่าเฉลี่ยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคาร แห่งประเทศไทยที่รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน.....	47
8 ตารางค่าเฉลี่ยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคาร แห่งประเทศไทยที่ระยะเวลาทำงานแตกต่างกัน.....	48

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

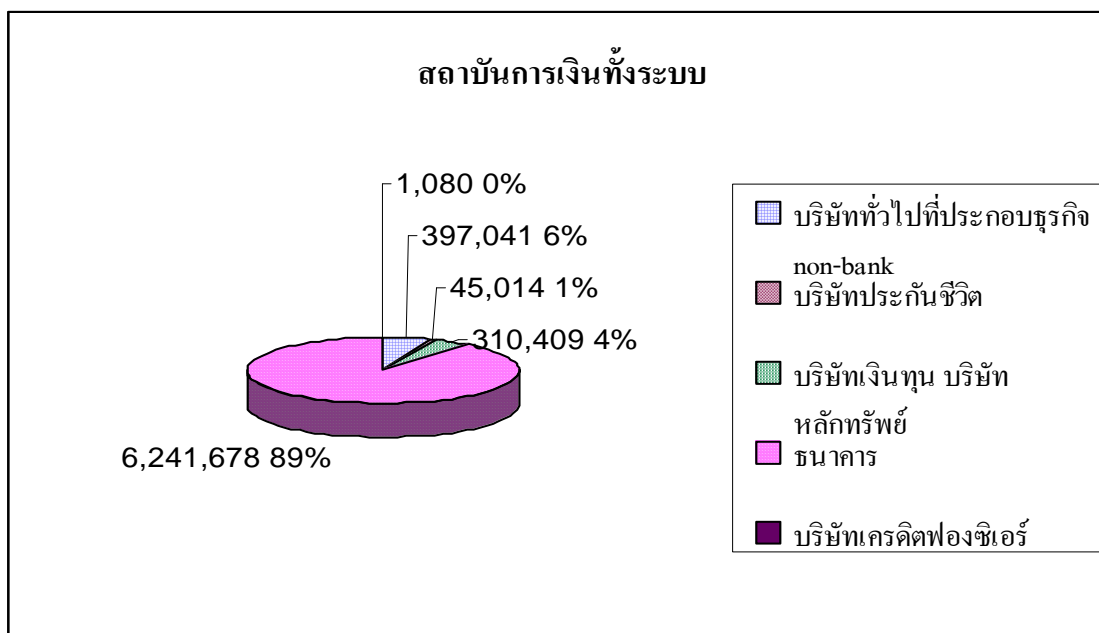
ธุรกิจสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank Financial Institutions : NBFIs) ธุรกิจ (non-bank) เป็นที่รู้จักในสากลว่าเป็นสถาบันการเงินหรือตัวกลางทางการเงินที่ให้บริการในฐานะเป็นแหล่งเงินในรูปแบบต่างๆ ให้กับระบบเศรษฐกิจที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการให้บริการ ซึ่งโดยมากแล้วจะเป็นบริการทางการเงินที่แตกต่างจากบริการที่ได้รับจากธนาคาร ทำให้มีความหลากหลายของบริการทางการเงินมากขึ้น และเพิ่มการแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินต่างๆ อันจะทำให้ผู้รับบริการหรือผู้บริโภคได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากผังตารางโครงสร้างสถาบันการเงินที่ ธปท.กำกับดูแล ธุรกิจสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคาร (Non-bank Financial Institutions : NBFIs) อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยธุรกิจสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารสามารถแบ่งประเภทได้อีก 2 ประเภท คือ

- 1.ธุรกิจบัตรเครดิต
- 2.สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้กำกับ

โดยทั่วไปธุรกิจ non-bank หมายถึง ธุรกิจสถาบันการเงินที่ไม่รับเงินฝาก (non-deposit talking financial intermediaries) โดยหลายประเทศให้คำจำกัดความธุรกิจ non-bank ว่าเป็นสถาบันการเงินที่ไม่รับเงินฝากเฉพาะเงินฝากประเภทกระแสรายวัน

ยอดการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินในระบบการเงินไทย ณ สิ้นปี 2547
(6,995,222 ล้านบาท)



ที่มา: ข้อมูลจากรายงานประจำปี ธปท.2548

จากยอดเงินให้สินเชื่อดังกล่าวในระบบการเงินแสดงให้เห็นว่าธุรกิจสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารยังมีบทบาทน้อยเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์ในการเป็นแหล่งเงิน อันจะมีส่วนช่วยสนับสนุนต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งเป็นผลส่วนหนึ่งมาจากความไม่ชัดเจนของเกณฑ์การกำกับดูแล กฎหมายที่เกี่ยวข้องและระเบียบปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ การกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจแต่ละประเภทมีความแตกต่างกัน ทำให้การดำเนินธุรกิจอยู่บนมาตรฐานการกำกับดูแลที่แตกต่างกัน และอาจเกิดความเสียเปรียบของผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทเดียวกัน เมื่อไม่มีการเข้ามากำกับดูแลอย่างใกล้ชิดจึงส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร

ได้อาศัยช่องว่างเหล่านี้สามารถกำหนดอัตราดอกเบี้ยในธุรกิจต่างๆ ของตนให้มากกว่าสถาบันการเงินอื่นในระบบ เนื่องจากธุรกิจสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารมีลูกค้าที่เป็นผู้มีรายได้น้อยอยู่เป็นจำนวนมากและลูกค้าเหล่านี้ก็ไม่สามารถที่จะทำธุรกรรมต่างๆกับทางธนาคารพาณิชย์ได้เนื่องจากรายได้ขั้นต่ำของลูกค้าไม่ถึงเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดไว้ จึงทำให้ลูกค้าเหล่านี้ต้องเข้ามาใช้บริการธุรกิจสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่มีเกณฑ์ต่ำกว่า

ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ สินเชื่อแบบไม่มีหลักประกัน(Unsecured loan) และสินเชื่อแบบมีหลักประกัน (secured loan) โดยสินเชื่อส่วนบุคคลในที่นี่เป็นสินเชื่อแบบไม่มีหลักประกัน โดยธุรกิจนี้มีผู้ให้บริการอยู่ในตลาด 3 กลุ่มด้วยกัน ได้แก่ กลุ่มธนาคารพาณิชย์ กลุ่มสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank) และกลุ่มสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFI) ซึ่งกลุ่มของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank) จะเป็นกลุ่มที่มีการเข้าถึงของลูกค้าในทุกระดับมากกว่าอีก 2 กลุ่ม

ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลสามารถพิจารณาองค์ประกอบต่างๆ ได้ ดังนี้

1. หนี้ภาคครัวเรือนยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าประเทศอื่น

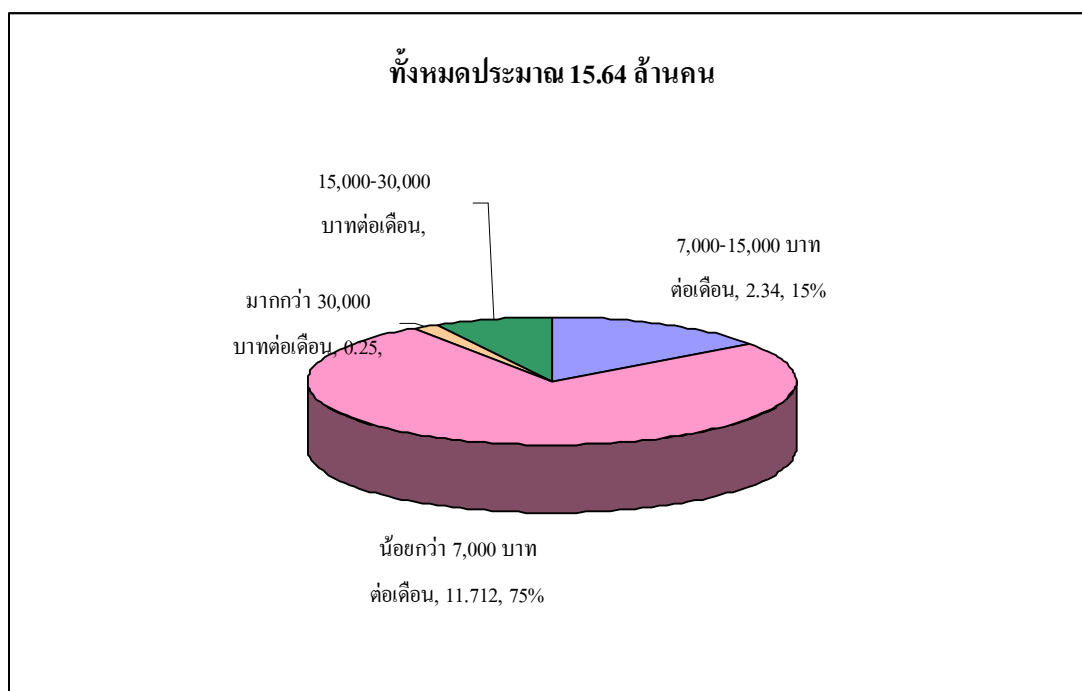
เมื่อพิจารณาถึงหนี้ภาคครัวเรือนของประเทศไทยเมื่อเทียบกับประเทศอื่น เช่น ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ สิงคโปร์ มาเลเซีย สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย เป็นต้น โดยพิจารณาจากอัตราส่วนหนี้ภาคครัวเรือนต่อรายได้ภาคครัวเรือน และอัตราส่วนหนี้ภาคครัวเรือนต่อ GDP นั้น พบว่าประเทศไทยยังมีปริมาณหนี้ภาคครัวเรือนที่อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานจากธนาคารโลก และธนาคารแห่งประเทศไทยรายงานว่าภาวะหนี้ภาคครัวเรือนของไทย ในไตรมาสที่ 2 ปี 2547 อยู่ที่เฉลี่ย 103,940 บาท / ครัวเรือน เพิ่มขึ้น 21,000 บาท จากปี 45 และสัดส่วนหนี้ภาคครัวเรือนเทียบกับได้รายได้ที่ร้อยละ 59 เพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 51 ในปี 45 จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่าระดับหนี้ภาคครัวเรือนประเทศไทยอยู่ในระดับต่ำและไม่น่าเป็นห่วง

2. โครงสร้างทางรายได้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล

การพิจารณาโครงสร้างทางรายได้ของประชากรในประเทศไทยเฉพาะที่มีรายได้ประจำตามรายงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในไตรมาสที่ 3 ปี 2547 พบว่า มีผู้ที่มิงานทำทั้งประเทศประมาณ 35.00 และในจำนวนนี้เป็นผู้มีรายได้ประจำอยู่ประมาณ 15.64 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 44.68 โดยในจำนวนของผู้ที่มิงานทำและเป็นรายได้ประจำนั้น เป็นผู้มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท ต่อเดือนอยู่ประมาณ 14 ล้านคน และจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยถึงจำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลทั้งระบบนั้นพบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันนั้นมีจำนวนทั้งหมดประมาณ 3.85 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 13 ของผู้ที่มิงานทำในประเทศไทย โดยในจำนวน

ผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลนี้มีผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ต่อเดือนอยู่ 2.4 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 62 ของจำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 16 ของจำนวนผู้ที่มีรายได้ประจำในประเทศไทย จากตัวเลขโครงสร้างรายได้ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ต่ำ และผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีรายได้ต่ำนี้ส่วนใหญ่ใช้บริการจากกลุ่มผู้ให้บริการที่เป็น non-bank ดังนั้นการควบคุมรายได้ขั้นต่ำของผู้กู้หรือกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยอาจทำให้ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะกลุ่ม non-bank หลีกเลี่ยงการให้สินเชื่อแก่ผู้ที่มีรายได้ต่ำ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่มีรายได้ต่ำเหล่านี้ได้รับผลกระทบ และอาจจำเป็นต้องไปใช้บริการเงินกู้นอกระบบแทน โดยจากรายงานของธนาคารแห่งประเทศไทย หลังจากมีการพัฒนาธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลทำให้ปริมาณหนี้นอกระบบลดลง โดยปัจจุบัน ร้อยละ 36 ของผู้ที่มีรายได้ต่ำเป็นลูกหนี้ของผู้ให้บริการนอกระบบ

โครงสร้างรายได้ของประชากรผู้มีรายได้ประจำในประเทศไทย



ที่มา: ข้อมูลจากรายงานประจำปีสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ปี 2547

ปัจจุบันทาง ธปท. ได้ให้หลักเกณฑ์เพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติให้กับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารให้เป็นแนวทางการพิจารณาสินเชื่อ มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ประวัติผู้กู้ (People) พิจารณาจากข้อมูลของบริษัท ข้อมูลเครดิตหรือเครดิตบูโร
2. วัตถุประสงค์ของการกู้ยืม (Purpose) พิจารณาจากการกรอกข้อมูลในเอกสารการขอกู้

สินเชื่อ

3.ความสามารถในการชำระหนี้(Payment) พิจารณาจากการกรอกข้อมูลในเอกสารการขอกู้สินเชื่อนี้ในด้านรายได้ต่อเดือน

4.หลักประกันความเสี่ยงของการให้กู้ยืม(Protection) พิจารณาจากข้อมูลของบริษัทข้อมูลเครดิตหรือเครดิตบูโรและการกรอกข้อมูลในเอกสารการขอกู้สินเชื่อนี้ในด้านรายได้ต่อเดือน

ในส่วนของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคได้ร่วมกับทางธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีการออกกฎและระเบียบปฏิบัติให้กับทางผู้ประกอบการธุรกิจสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารเพื่อให้ถือปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งมีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1.แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้
- 2.การทำสัญญาค้ำประกันด้วยบุคคลของสถาบันการเงิน
- 3.การควบคุมการโฆษณาตาม พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค

แต่เนื่องจากธุรกิจสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) บางแห่งยังมีการหลีกเลียงหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย เช่น มีการคิดค่าปรับหรือค่าติดตามทวงถามที่เพิ่มขึ้นเกินจริงและมีพฤติกรรมทวงหนี้ที่รุนแรง ดังกรณีตัวอย่าง

กรณีที่ 1 การคิดค่าติดตามทวงถามจากยอดที่ค้างชำระ เมื่อมีการผ่อนชำระค่างวดล่าช้าทางบริษัทสินเชื่อนี้จะต้องมีการคิดค่าปรับการชำระล่าช้าและค่าติดตามทวงถามกับทางลูกค้า เพราะค่าติดตามทวงถาม ตามกฎหมายยินยอมให้ทางบริษัทเรียกได้เท่าที่เขาได้ใช้จ่ายไปจริง ตามความจำเป็นและมีเหตุผลสมควร (www.ocpb.go.th)

กรณีที่ 2 เป็นกรณีที่ถูกติดตามทวงหนี้ให้ได้รับความอับอาย คือ โดนบริษัทติดตามหนี้ส่งเอกสารทางเครื่องโทรสารมาที่ทำงานของลูกค้าโดยใช้ข้อความประจาน และดูถูก หรือส่งพนักงานทวงหนี้บุกขึ้นมาที่ทำงานของลูกค้าถึงโต๊ะทำงาน ทั้งสองครั้งทำให้เพื่อนร่วมงานรู้เรื่องส่วนตัวของลูกค้า (www.ocpb.go.th)

จากสถานการณ์ดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการคุ้มครองผู้บริโภคในนโยบายกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน มาตรการในการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารให้เป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. ศึกษาการคุ้มครองผู้บริโภคจากนโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย
2. ศึกษาอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่เหมาะสมกับการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ความสำคัญของการวิจัย

สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน หามาตรการในการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารให้เป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้

ขอบเขตของประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร จำนวน 6,974 คน จากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร จำนวน 16 แห่ง มีบริษัทขนาดใหญ่ จำนวน 10 แห่ง บริษัทขนาดเล็ก จำนวน 6 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างชั้นภูมิแบบสัดส่วน โดยจะได้กลุ่มตัวอย่างจากบริษัทขนาดใหญ่ 2 บริษัทและบริษัทขนาดเล็ก 1 บริษัท ได้แก่ บ. อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 145 ราย บ. เซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 145 ราย บ. สนิมิตร จำกัด จำนวน 25 ราย

ขอบเขตพื้นที่

การศึกษาคู่มือคุ้มครองผู้บริโภคจากนโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

พื้นฐานบุคคล

- เพศ
- สถานภาพ
- ช่วงอายุ
- ระดับการศึกษา
- รายได้
- ระยะเวลาการทำงาน

ขนาดสถาบันการเงิน

2.ตัวแปรตาม

2.1 การคุ้มครองผู้บริโภคจากนโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

2.2 การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

สมมติฐาน

1.การคุ้มครองผู้บริโภคในนโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีแนวโน้มในทางที่ดี

2.การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

3.ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

4.ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคแตกต่างกัน

5.ขนาดของสถาบันการเงินที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

6.ขนาดของสถาบันการเงินที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง “การคุ้มครองผู้บริโภคในนโยบายกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร” ได้ทำการค้นคว้าหาข้อมูลรวบรวมแนวคิดทางวิชาการจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษารั้งนี้ ซึ่งขอเสนอต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

โดยปกติผู้บริโภคมักมีพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการแบบต่างคนต่างซื้อ แม้ว่าจำนวนผู้บริโภคจะมีเป็นจำนวนมาก แต่อำนาจต่อรองกับมีเล็กน้อยเมื่อเทียบกับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายซึ่งมีจำนวนน้อยกว่า การรวมกลุ่มหรือองค์กรเพื่อสร้างอำนาจต่อรองของผู้บริโภคก็ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ประกอบกับความรู้ถึงเรื่องสิทธิของผู้บริโภคเกี่ยวกับสินค้าและบริการก็ยังไม่แพร่หลายครอบคลุมไปยังผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค ก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบมากขึ้น จนทำให้รัฐต้องเข้ามามีบทบาทในการดูแลคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้นเพื่อที่จะให้ได้รับความเป็นธรรมในสินค้าและบริการ

ภัทธา แนวมาลี , สุดาตวง เรืองรุจิระและนิรันดร์ สุวรรณรัตน์ (2532 , น.10) กล่าวว่า การคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึง การดำเนินการแนะนำเผยแพร่ความรู้แก่ผู้บริโภค คอยปกป้องคุ้มครองสิทธิต่างๆ ของประชาชนผู้บริโภค เพื่อที่จะส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีความเป็นอยู่ดี มีความสุข ปลอดภัย จากสิ่งเป็นพิษเป็นภัยต่างๆ รวมทั้งได้รับความเป็นธรรมและเกิดความประหยัดจากการเลือกซื้อสินค้าและบริการ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า มีองค์ประกอบในการที่จะต้องมีการคุ้มครองผู้บริโภค คือ

1. มีความเสียหาย อันตราย เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าและบริการ กล่าวคือ
 - อันตรายจากการบริโภคสินค้าที่มีพิษจากการปลอมปนสิ่งทีก่ออันตรายในการบริโภคได้ เช่น สีส้มอาหาร อาหารที่ผลิตโดยไม่สะอาดเพียงพอ ไม่ถูกสุขอนามัย ในส่วนผสม รวมถึงบรรจุภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสม

- อันตรายจากการใช้สินค้าหรือบริการ เช่น ฝาขวดที่ขาดมือเวลาเปิดอุปกรณ์ไฟฟ้า ที่ผลิตด้วยวัสดุไม่ได้มาตรฐาน ทำให้เกิดไฟฟ้าดูดและช็อต เป็นต้น
 - ความเสียหายที่เกิดแก่ผู้บริโภค เพราะต้องจ่ายค่าสินค้าหรือบริการนั้นอย่างไม่เป็นธรรม ผู้บริโภคถูกโกงราคาสูง พ่อค้ากักตุนสินค้าเพื่อทำราคาเพิ่มขึ้น
 - ความเสียหายที่เกิดแก่ผู้บริโภค เนื่องจากไม่สามารถประหยัดได้ เช่น การที่ผู้บริโภคไม่รู้จักคุณสมบัติต่างๆ ของอุปกรณ์ไฟฟ้า ทำให้ซื้อสินค้าที่มีคุณภาพต่ำ ต้องจ่ายค่าสินค้าราคาสูงกว่าที่ควรจะเป็น เป็นต้น
2. รัฐฯควรให้การคุ้มครองเพื่อให้ผู้บริโภคพ้นจากความเสียหายหรืออันตราย ดังกล่าว ซึ่งจัดทำได้ 2 ลักษณะ
- โดยการให้ความรู้ แนะนำเผยแพร่ถึงอันตรายหรือความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากสินค้าและบริการ เช่นการเผยแพร่เกี่ยวกับลักษณะต่างๆ ของอาหารที่ไม่ถูกสุขลักษณะ เป็นต้น
 - โดยการปกป้องผลประโยชน์ของผู้บริโภค ด้วยมาตรการทางกฎหมาย การออกข้อกำหนดระเบียบหรือกฎหมายคุ้มครองในลักษณะต่างๆ

สุขุม ศุภนิติย์ (2544 , น.23) กล่าวว่า บทบาทและความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคในภูมิภาคต่างๆ ในโลกมีความเป็นมาและวิวัฒนาการที่แตกต่างกัน ตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างที่ชัดเจนมาก ได้แก่ การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศในแถบยุโรป กับการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศสหรัฐอเมริกา

ในยุโรปแนวความคิดเกี่ยวกับ “รัฐสวัสดิการ” หรือแนวคิดที่ถือว่ารัฐเป็นเป็นผู้มีหน้าที่ในการคุ้มครองให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้น รัฐจึงมีหน้าที่หลักในการให้ความคุ้มครองประชาชนผู้บริโภคโดยการใช้กลไกทางกฎหมาย อำนาจในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามกฎหมาย และป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย ประชาชนให้ความสำคัญแก่รัฐและเชื่อมั่นในบทบาทของรัฐ ดังนั้น การรวมตัวขององค์กรเอกชนเพื่อคุ้มครองตนเองจึงไม่มีบทบาทที่โดดเด่นนักเพราะแนวคิดและเหตุผลที่รัฐควรเป็นผู้มีหน้าที่จัดการเพื่อประชาชนยังคงมีอยู่กว้างขวาง แม้ในประเทศยุโรปบางประเทศ เช่น เยอรมัน อังกฤษ เป็นต้น ส่วนในสหรัฐอเมริกา มีพัฒนาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่โดดเด่น ทั้งนี้ เพราะแนวคิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนมีอยู่เหนือรัฐ รัฐทำหน้าที่เพียงผู้ประสานและดูแลความเป็นไปในสังคมให้เรียบร้อย จัดเก็บภาษีเพื่อนำมาทำนุบำรุงประเทศ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ให้ข้อมูลข่าวสารที่มากพอที่จะทำให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจได้ การรวมกลุ่มของผู้บริโภคจึงเกิดขึ้นเพื่อปกป้องประโยชน์ของสมาชิก และเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบพฤติกรรมในตลาด และดำเนินคดีฟ้องเรียกค่าเสียหายโดยเอกชนจึงมีความเข้มแข็งมาก มีบทบาทที่เด่นชัด สหรัฐอเมริกา

เป็นประเทศที่มีสถิติการฟ้องคดีของเอกชนในเรื่องการบริโภคสูงมาก เพราะคนอเมริกันไม่มีแนวคิดเกี่ยวกับรัฐดูจดังผู้รับใช้ และไม่หวังว่ารัฐจะดูแลได้สมบูรณ์ นอกจากนี้ยังมี แนวคิด ทฤษฎี ปรึกษา และมาตรการเกี่ยวกับคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1.1 ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
- 1.2 ทฤษฎีด้านความรับผิด (Fault Theory)
- 1.3 ทฤษฎีความรับผิดเด็ดขาด (Strict Liability Theory)
- 1.4 ปรึกษาในการคุ้มครองผู้บริโภค

1.1 ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เดือนเด่น นิคมบริรักษ์ และสุรีย์ ศุภนิติย์ (2541 , น.1) ตามหลักทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ ภาครัฐไม่ควรแทรกแซงตลาด ยกเว้นกรณีที่มีความล้มเหลวทางตลาดบางประการซึ่งทำให้การแข่งขันในตลาดไม่เป็นผลดีต่อผู้บริโภคหรือสังคมโดยรวม และความล้มเหลวทางตลาดนี้ทำให้รัฐต้องมีความจำเป็นเข้ามาคุ้มครองผู้บริโภค 3 ประการ ดังนี้

- 1.1.1 การผูกขาดในตลาด ถ้าตลาดมีการผูกขาดโดยผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง ผู้ประกอบการดังกล่าวอาจค้ากำไรเกินควร ซึ่งจะเป็นการเอาัดเอาเปรียบผู้บริโภค รัฐจึงต้องเข้ามาควบคุมราคาเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค
- 1.1.2 ความเหลื่อมล้ำทางด้านข้อมูลระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ในสินค้าหลายประเภท ผู้บริโภคไม่สามารถหยั่งรู้ถึงคุณภาพหรือปริมาณสินค้านั้นๆ เพียงจากการสังเกตลักษณะทางกายภาพ การที่ผู้บริโภคไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าเพียงพอ ทำให้ผู้ขายเอาัดเอาเปรียบผู้บริโภคได้โดยการขายสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน
- 1.1.3 การควบคุมดูแลด้านความปลอดภัยและสุขภาพของผู้บริโภค คุณภาพมาตรฐานของสินค้าโดยเฉพาะอาหารและยา มีความสำคัญต่อความปลอดภัยและสุขภาพของผู้บริโภค เนื่องจากผู้บริโภคเองไม่สามารถทราบได้ว่าการบริโภคสินค้าเหล่านั้นมีความปลอดภัยหรือไม่ รัฐจึงต้องเข้ามาควบคุมสินค้าให้มีคุณภาพมาตรฐานตามที่กำหนด

1.2 ทฤษฎีด้านความรับผิด (Fault Theory)

คัมภีร์ แก้วเจริญ (2522 , น.153) ทฤษฎีความรับผิด (Fault Theory) ได้รับการยอมรับมาตั้งแต่ต้นทศวรรษที่ 19 ที่เน้นการหาผู้ก่อให้เกิดความเสียหายมารับผิดเป็นสำคัญ แนวคิดนี้ถือหลักว่า ผู้ประกอบการจะต้องรับผิดในความเสียหายอันเกิดขึ้นจากการบริโภคสินค้าหรือบริการต่อเมื่อมีส่วนผิดในการผลิตหรือจำหน่ายสินค้าหรือบริการ โดยจงใจกระทำหรือกระทำโดยประมาทเลินเล่อ และถือว่าผู้ประกอบการมีหน้าที่ต้องระมัดระวังในการผลิตจำหน่ายสินค้าและให้บริการที่ได้มาตรฐาน รวมทั้งในบางกรณีที่เป็นสินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตราย ผู้ประกอบการยังต้องมีหน้าที่ให้คำแนะนำในการใช้สินค้าตลอดจนมีคำเตือนให้ผู้บริโภคได้ทราบถึงอันตรายที่เกิดขึ้นจากการใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ

1.3 ทฤษฎีความรับผิดเด็ดขาด (Strict Liability Theory)

คัมภีร์ แก้วเจริญ (2527 , น.100-101) เนื่องจากทฤษฎีความผิด ไม่สามารถให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่ทำให้นักนิติศาสตร์สร้างหลักเกณฑ์ขึ้นมาว่า “ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายต้องรับผิดในความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ชำรุดบกพร่องและเป็นอันตราย โดยไม่คำนึงถึงความผิดในส่วนของผู้ผลิต หรือผู้จำหน่ายและไม่คำนึงถึงนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายกับผู้บริโภคแต่อย่างใด” และเป็นที่ยอมรับกันว่าบุคคลใดๆ ก็ตาม ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่นบุคคลนั้นต้องรับผิด หลักการนี้ได้รับอิทธิพลจาก “แนวความคิดนโยบายสาธารณะ (Public Policy)” ซึ่งมีหลักการให้รัฐดำเนินการปกครองประเทศโดยเน้นผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ โดยการสนับสนุนให้มีการออกกฎหมายเพื่อส่งเสริมความสุขของคนส่วนรวม อันเป็นการวางหลักกฎหมายที่กำหนดความรับผิดทางละเมิดเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะแม้จะเป็นการตัดสิทธิเสรีภาพของเอกชนผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำละเมิดในบางกรณีในลักษณะที่เป็นการปิดปากมิให้ปฏิเสธความรับผิด

1.4 ปรัชญาในการคุ้มครองผู้บริโภค

ปรัชญาในการคุ้มครองผู้บริโภคจากอดีตจนถึงปัจจุบัน แบ่งได้เป็น 3 ช่วงเวลา ได้แก่

1.4.1 ช่วงก่อนยุคแรกแห่งการแทรกแซงโดยภาครัฐ (Pre-interventionist)

ช่วงเวลาก่อน ค.ศ.1960 แนวความคิดเกี่ยวกับผู้บริโภคในสหรัฐอเมริกาและในประเทศยุโรปตะวันตกมีอยู่ว่า ผู้บริโภคต้องระมัดระวังในการเลือกซื้อสินค้านั้นๆ ผู้ซื้อต้องเป็นผู้รับผิดชอบเองแนวความคิดดังกล่าวบทบาทของรัฐเพียงกำกับดูแลให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่เพียงพอเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าได้อย่างถูกต้อง โดยการควบคุมฉลากและการโฆษณาเป็นหลักสอดคล้องกับแนวคิดพาณิชยนิยม ซึ่งเชื่อว่า การแข่งขันในตลาดจะทำให้ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพในราคาที่เป็นธรรม อันเป็นที่มาของระบบเศรษฐกิจเสรี

1.4.2 ยุคแห่งการแทรกแซงโดยรัฐ (Interventionist)

ในช่วงทศวรรษ 1960 ปรัชญาในการคุ้มครองผู้บริโภคเปลี่ยนไป ความไม่เท่าเทียมกันในอำนาจต่อรองของผู้บริโภคและผู้ผลิตถูกหยิบยกขึ้นมาเป็นสาเหตุที่รัฐต้องเข้ามามีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคมากโดยตรง ได้มีการกล่าวถึง “สิทธิ” ของผู้บริโภคครั้งแรกในคำปราศรัยของประธานาธิบดีจอห์น เอฟ. เคนเนดี ที่สหประชาชาติในปี ค.ศ.1962 สิทธิดังกล่าวได้แก่

- สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการบริโภคหรือใช้สินค้า
- สิทธิที่จะได้รับข่าวสารข้อเท็จจริงเพื่อการเลือกซื้อสินค้า
- สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้า
- สิทธิที่จะได้รับฟังการร้องเรียน

สืบเนื่องจากคำปราศรัยดังกล่าว ประเทศที่พัฒนาแล้วหลายประเทศได้ออกกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค (consumer protection law) เพื่อรับรองสิทธิของผู้บริโภค นอกจากนี้สมาคมคุ้มครองผู้บริโภคในหลายๆประเทศได้รวมตัวจัดตั้งสมาพันธ์ผู้บริโภค ที่เรียกว่า IOCU (International Organization of Consumer Unions) สมาพันธ์ได้กำหนดสิทธิของผู้บริโภค นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในคำปราศรัยของประธานาธิบดีจอห์น เอฟ. เคนเนดี ไว้อีก 4 ประการได้แก่

- สิทธิที่จะได้รับชดเชยค่าเสียหาย
- สิทธิที่จะได้รับการศึกษาเกี่ยวกับการเลือกซื้อสินค้าและสิทธิของผู้บริโภค
- สิทธิที่จะได้รับบริการสาธารณสุขบริโภคพื้นฐาน
- สิทธิที่จะอยู่อาศัยในสภาพแวดล้อมที่สะอาด

1.4.3 ช่วงหลังแห่งการแทรกแซงโดยภาครัฐ

กลุ่มเศรษฐศาสตร์ใหม่มีการตำหนิว่ารัฐมีบทบาทมากเกินไป ทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีประสิทธิผล แนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคที่ดีนั้นต้องให้ผู้ประกอบการและผู้บริโภคมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการในการคุ้มครองผู้บริโภค อาจอยู่ในรูปแบบการดูแลตนเอง โดยความสมัครใจ เช่น การที่ผู้ผลิตจัดตั้งหน่วยทดสอบคุณภาพและความปลอดภัยของสินค้าที่ผลิต การรับรองคุณภาพของสินค้า หรือการจัดตั้งหน่วยรับคำฟ้องร้องของลูกค้าโดยหน่วยงานอิสระ ถ้าหน่วยงานอิสระดังกล่าวสามารถเรียกค่าชดเชยให้กับผู้บริโภคได้อย่างเป็นธรรมและได้รับความยินยอมจากกลุ่มผู้บริโภค จะเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐในการคุ้มครองผู้บริโภคได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพ

ณัฐวุฒิ พรหมศร (2547) สิทธิ หมายความว่า ประโยชน์ที่กฎหมายรับรองและคุ้มครองให้ตามความหมายในคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 124/2487 ได้กล่าวไว้ในคำพิพากษาว่า “พูดถึงสิทธิหากจะกล่าวโดยย่อและรวบรัดแล้ว ก็ได้แก่ประโยชน์อันบุคคลมีอยู่แต่ประโยชน์จะเป็นสิทธิหรือไม่ ก็ต้องแล้วแต่ว่าบุคคลอื่นมีหน้าที่ต้องเคารพ ประโยชน์นั้นก็เป็สิทธิ กล่าวคือได้รับการรับรองและคุ้มครองของกฎหมาย” สิทธิ จึงหมายถึง อำนาจที่กฎหมายให้การรับรองแก่บุคคลในอันที่จะกระทำการเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินหรือบุคคลอื่น เป็นอำนาจที่กฎหมายรับรองให้ผู้เป็นเจ้าของสิทธิสามารถเรียกร้องให้ผู้อื่นที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นคนหนึ่งหรือหลายคนต้องกระทำการบางอย่างให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เป็นเจ้าของสิทธินั้น

เสรีภาพ นั้นหมายความว่าภาวะของบุคคลที่ไม่อยู่ภายใต้การครอบงำของผู้อื่น หรือเป็นภาวะที่ปราศจากการถูกหน่วงเหนี่ยวขัดขวาง บุคคลย่อมมีเสรีภาพอยู่ตราบเท่าที่ไม่ถูกบังคับให้กระทำในสิ่งที่ไม่ต้องการทำ หรือตราบเท่าไม่ถูกหน่วงเหนี่ยวขัดขวางไม่ให้กระทำในสิ่งที่ต้องกระทำ คืออำนาจของบุคคลในการกำหนดกับตนเอง เป็นอำนาจที่บุคคลมีอยู่เหนือตนเองและเป็นอำนาจที่บุคคลใช้เลือกวิถีชีวิตของตน เป็นสำคัญ เป็นสิ่งเกื้อกูลที่ทำให้มนุษย์สามารถใช้ปัญญาและเหตุผลอย่างเต็มที่ที่มีความหมายว่า บุคคลสามารถปฏิบัติกรต่างกันได้ โดยปราศจากการขัดขวาง ในรัฐธรรมนูญประเทศไทยสหรัฐอเมริกาได้บัญญัติรับรองเสรีภาพ อาทิเสรีภาพในการพูด การพิมพ์ การรวมกลุ่ม การร้องเรียนเสรีภาพที่จะไม่ถูกยึดทรัพย์สินหรือถูกจับกุม โดยไม่มีเหตุที่สมควร เสรีภาพในการที่จะได้รับการพิจารณาพิพากษาโดยคณะลูกขุน และความผิดอย่างเดียวกันจะถูกพิพากษา 2 ครั้ง ไม่ได้

สิทธิและเสรีภาพของประชาชนนั้นเกิดจากในอดีตที่ผู้อยู่ใต้ปกครองได้อ้าง “สิทธิธรรมชาติ” อันเป็นแนวความคิดซึ่งนักปราชญ์กรีกโบราณได้เสนอไว้ต่อสังคมโดยมีสาระสำคัญอันได้แก่ การที่มนุษย์ทั้งหลายเกิดมาเท่าเทียมกัน มีสิทธิบางประการที่ติดตัวมาแต่กำเนิดจนตายอันได้แก่ สิทธิเสรีภาพในร่างกายและความเสมอภาค

แนวความคิดที่ว่าด้วย “สิทธิธรรมชาติ” จึงกลายเป็นเครื่องมือที่จำกัดอำนาจของผู้มีอำนาจปกครอง และเป็นแนวความคิดที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีสิทธิจำกัดอำนาจของผู้มีอำนาจปกครองหรืออำนาจรัฐนั่นเอง แนวความคิดทางอารยธรรมตะวันตกในเรื่องสิทธิธรรมชาตินั้นเป็นแนวความคิดที่ว่ารัฐมีอำนาจจำกัดในการปกครองประชาชนเนื่องจากประชาชนมีสิทธิธรรมชาติอันได้แก่ สิทธิในชีวิต สิทธิเสรีภาพในร่างกาย สิทธิเสรีภาพในทรัพย์สินและความเสมอภาค ซึ่งต่อมาได้มีการขยายความหมายครอบคลุมไปถึงสิทธิเสรีภาพบริวารต่างๆ อาทิเช่น สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันไม่ให้ถูกจับกุมคุมขังตามอำเภอใจ สิทธิเสรีภาพในการสื่อสาร สิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและสิทธิเสรีภาพในการนับถือศาสนาเป็นต้น แนวความคิดที่ผู้อยู่ใต้อำนาจปกครองยกขึ้นกล่าวอ้างเพื่อ

จำกัดอำนาจของผู้มีอำนาจปกครองเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของตนเนื่องจากมนุษย์ชาติเกิดมาเท่าเทียมกันและพระเจ้าสร้างมนุษย์ให้ได้สิทธิบางอย่าง ซึ่งไม่อาจโอนแก่กันและไม่มีใครล่วงละเมิดได้ รัฐต้องทำทุกอย่างเพื่อให้มนุษย์มีสิทธิอย่างเต็มที่

ในเรื่องทฤษฎีที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลเป็นพื้นฐานสำคัญของหลักสิทธิมนุษยชนซึ่งมีแนวคิดดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีของโทมัส ฮอบส์ (Thomus Hobbes) สังคมเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นต้องมี รัฐ เพื่อทำหน้าที่พิทักษ์ปกป้องคนในสังคม โยคนในสังคมต่างก็ได้ยินยอมทำสัญญาสละเสรีภาพเพื่อให้ได้พบกับความสงบดังนั้นคนในสังคมจึงต้องยอมรับและเคารพรัฐ จำกัดทั้งด้านกฎหมายและจากด้านศีลธรรม ดังนั้นหากพิจารณาถึงแนวความคิดของโทมัส ฮอบส์ อาจกล่าวได้ว่าเป็นไปในแนวทางเดียวกับระบบที่ถือหลักการรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง (Crime Control) ที่ใช้กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาเป็นเครื่องมือเพื่อที่จะรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม รัฐเข้าควบคุมดูแลเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยของสังคมและในเรื่องของพยานหลักฐานนั้นจำต้องถือทฤษฎีที่ว่าสำคัญที่ตัวพยานหลักฐานที่สามารถที่จะพิสูจน์ความผิดของจำเลยได้เป็นสิ่งสำคัญไม่คำนึงว่าตัวพยานหรือพยานวัตถุนั้นจะได้มาอย่างไร เพราะผู้ที่ได้รับความเสียหายนั้นก็อาจฟ้องผู้กระทำละเมิดได้อยู่แล้วซึ่งเป็นการถือการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมเป็นสำคัญ

ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เน้นหนักทางด้านประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมโดยมุ่งที่จะควบคุมระงับ และปราบปรามอาชญากรรม โดยเฉพาะหน่วยงาน ตำรวจและอัยการ ในที่นี้กล่าวได้ว่ากระบวนการยุติธรรมทางอาญาในรูปแบบนี้ จึงต้องมีความรวดเร็วและแน่นอน ซึ่งเป็นภาระของฝ่ายบริหารในอันที่จะควบคุมอาชญากรรมและหยุดยั้งอันตรายที่จะเกิดขึ้นแก่สังคม

2. ทฤษฎีของจอห์น ล็อก (John Locke) จอห์น ล็อก ได้เขียนผลงานหนังสือแนวเสรีนิยมไว้หลายเรื่องด้วยกัน มีแนวคิดว่ามนุษย์และสังคมนั้นแยกออกจากกันไม่ได้ สังคมจึงมีวัตถุประสงค์อยู่ที่ความผาสุกของมนุษย์ในสังคม ก่อนที่มนุษย์จะมารวมอยู่ด้วยกันเป็นสังคมนั้น มนุษย์มีสภาพโดยธรรมชาติที่สงบ จิตใจงดงาม มีความเท่าเทียมกันและมีเสรีภาพเต็มที่ แต่เพราะตามธรรมชาตินั้นมีการละเมิดกฎเกณฑ์ของธรรมชาติและไม่มีสภาพบังคับอันเนื่องมาจากเสรีภาพของมนุษย์แต่ละคนนั่นเอง ด้วยเหตุนี้มนุษย์จึงมีเจตนาที่จะหลีกเลี่ยงความไม่มั่นคงปลอดภัยนี้ โดยได้ทำสัญญาสังคมขึ้นมาและมนุษย์ทุกคนยอมสละสิทธิตามธรรมชาติของตนเพื่อให้สามารถจะบังคับกันได้เมื่อมีการละเมิดสิทธิและมนุษย์ได้อนสิทธิในการบังคับนี้ให้กับสังคมสัญญาประชาคมจึงเกิดขึ้น

แต่อย่างไรก็ตามมนุษย์ไม่ได้สละสิทธิทั้งหมดของตน คงสละเพียงเสรีภาพบางส่วนเพื่อความผาสุกร่วมกัน ดังนั้นอำนาจของสังคมจึงมีไม่มากกว่าขอบเขตเพื่อความผาสุกร่วมกันเท่านั้นเสมือนกับรัฐต้องคำนึงถึงหลักการธรรมาภิบาล หรือธรรมรัฐ หรือ กลไกประชารัฐที่ดีอันถือเป็นหลักว่าหลักการ

บริหารรัฐกิจที่ดีจะส่งผลให้สังคมปรับปรุง ดังนั้นหากพิจารณาถึงแนวความคิดของโรมัส ฮอบส์ เทียบกับแนวความคิดของ จอห์น ล็อก มนุษย์ไม่ได้สละสิทธิทั้งหมดของตน คงสละเพียงเสรีภาพบางส่วนเพื่อความผาสุกร่วมกัน อำนาจของสังคมจึงมีไม่มากกว่าขอบเขตเพื่อความผาสุกร่วมกันเท่านั้นเช่นนี้อาจถือได้ว่าแนวความคิดของ จอห์น ล็อก สอดคล้องกับระบบที่ถือหลักการควบคุมการใช้อำนาจรัฐไม่ให้เกิดความเสียหายเสรีภาพของประชาชน (Due Process of Law) ต้องมีเหตุตามที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้จึงจะสามารถที่จะทำได้และในเรื่องของพยานหลักฐานนั้นก็ต้องถือทฤษฎีที่ว่าไม่ยอมรับฟังพยานหลักฐานเช่นว่านั่นเลย เพราะเท่ากับเป็นการสนับสนุนให้เจ้าพนักงานทำผิดกฎหมาย ซึ่งเป็นการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของจำเลยอย่างเต็มที่

หลักความเสมอภาค

ความเสมอภาคต่อหน้ากฎหมาย เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพหรือเงื่อนไขที่บุคคลได้รับการปฏิบัติอย่างเที่ยงธรรม ตามบรรทัดฐานของความยุติธรรมที่ได้กำหนดขึ้นมา ซึ่งหลักความเสมอภาคก็คือหลักที่ว่า “ในสถานการณ์เหมือนกันจะต้องปฏิบัติด้วยหลักเกณฑ์เดียวกัน” ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า หลักความเสมอภาคต่อหน้ากฎหมายมีหลักอันเป็นสาระสำคัญว่า “จะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญเหมือนกันไม่ให้เกิดต่างกันและจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญไม่เหมือนกันไม่ให้เกิดเหมือนกัน”

ดังนั้นหลักความเสมอภาคจึงเป็นหลักการที่สัมพันธ์อย่างไม่อาจแยกได้จากหลักเสรีภาพ เพราะเป็นหนึ่งในสามของเสรีภาพพื้นฐานของประชาชน ซึ่งหลักการนี้เป็นหลักการพื้นฐานของระบอบประชาธิปไตยและในบางครั้งถือว่าเป็นหลักการพื้นฐานที่สุด พื้นฐานยิ่งกว่าเสรีภาพ ทั้งนี้เพราะความเสมอภาคก็คือมนุษย์นั่นเอง ความเสมอภาคทำให้การใช้เสรีภาพเป็นไปอย่างทั่วถึง ความเสมอภาคจึงเป็นฐานของเสรีภาพและเป็นหลักประกันในการทำให้เสรีภาพเกิดขึ้นอย่างจริงจัง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกที่ทำให้ความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภค โดยบัญญัติถึงสิทธิของผู้บริโภคไว้ในมาตรา 57 ว่า“สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย 5 ประการ ดังนี้

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิด ในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วยความ สัมผัสใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ
5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรโรจน์ เก็งวินิจ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการดำเนินงานตามมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภคสุราของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคสุรา ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการดำเนินงานตามมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภคสุรา และเพื่อศึกษาแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคสุรา กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข เจ้าหน้าที่สรรพสามิต เจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนสอบสวนคดีทางเศรษฐกิจ และเจ้าหน้าที่ตำรวจสายป้องกันและปราบปราม จำนวน 230 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามค่าสถิติที่ใช้ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่า t-test และ f-test ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศชายอายุ 37 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานมาแล้วเป็นเวลา 13 ปีขึ้นไป เป็นข้าราชการระดับ 4-6 ด้านความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคสุรา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรู้อยู่ในระดับมากด้านสิทธิของผู้บริโภคสุราในประเด็นที่ว่าค่าเตือนการบริโภคสุราคควรติดประกาศให้ชัดเจน ผลการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการดำเนินงานตามมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคสุรา 2 ด้าน ได้แก่ มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคสุรา และการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคสุรา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยด้านการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคสุราในระดับมาก โดยเฉพาะการดำเนินการตรวจสอบคุณภาพและปริมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบจะช่วยให้ผู้บริโภคมีความปลอดภัยในสุราที่ดื่ม ผลการศึกษาของเจ้าหน้าที่ต่อแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคสุรา 3 ด้าน ได้แก่ นโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคสุรา ด้านองค์กรต่อการคุ้มครองผู้บริโภคสุรา ด้านองค์กรต่อการคุ้มครองผู้บริโภคสุรา และการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคสุรา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย

ด้านการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคสุราในระดับมาก โดยเฉพาะควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชนได้ทราบและมีความตระหนักในสิทธิของตน

การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวเพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคสุรา และแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคสุรา พบว่า ระดับการศึกษาและตำแหน่งที่สูงกว่าของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคสุราที่แตกต่างกัน ส่วนตำแหน่งงานที่สูงกว่าของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคสุรา ด้านนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค และด้านองค์การการคุ้มครองผู้บริโภคสุราที่แตกต่างกัน และระยะเวลาในการทำงานที่มากกว่าของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคสุรา ด้านองค์การการคุ้มครองผู้บริโภคสุราที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สุนทร พยัคฆ์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมการประกอบธุรกิจสารเคมีอันตรายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค จากการศึกษาพบว่า ปัจจุบันมีกฎหมายที่ใช้ในการควบคุมการประกอบธุรกิจสินค้าที่มีสารเคมีเป็นส่วนประกอบและใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการบริโภคสินค้าอยู่หลายฉบับทั้งกฎหมายทั่วไปและกฎหมายเฉพาะ แต่เนื่องจากกฎหมายเหล่านี้ยังไม่มีประสิทธิภาพในการควบคุมผู้ประกอบการ ไม่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการบริโภคหรืออุปโภคสินค้าที่มีสารเคมีเป็นส่วนประกอบ และนอกจากนี้กฎหมายก็ยังไม่สามารถแก้ไขเยียวยาความเสียหายได้จึงควรมีมาตรการทางกฎหมายโดยการจัดตั้งองค์กรอิสระหรือแก้ไขมาตรการทางกฎหมายที่มีอยู่เดิมให้มีการควบคุมผู้ประกอบการดังกล่าวหรือมีมาตรการทางกฎหมายสนับสนุนหรือจูงใจผู้ประกอบการให้ตระหนักในอันตรายจากสารเคมี ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบหรือเกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค และจากการได้ศึกษากฎหมายของกลุ่มประเทศสหภาพยุโรปที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการประกอบธุรกิจสารเคมีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคแล้วพบว่ามีมาตรการในเรื่องการควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจและคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเข้มงวดในหลายๆ ด้าน ดังนี้

1. ออกกฎหมายใหม่ ให้องค์กรอิสระทำหน้าที่ควบคุมการประกอบธุรกิจและคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดตั้งแต่การจดทะเบียนไปจนถึงบทลงโทษเมื่อมีการกระทำผิด

2. การปรับใช้หรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเดิมโดยนำมาตรา 21 และมาตรา 30 ของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาปรับใช้กับกฎหมายเฉพาะ

3. มาตรการส่งเสริมหรือสนับสนุน ได้แก่ การจัดเก็บภาษี การจัดตั้งกองทุนทดแทน เป็นต้น

เจริญ หมิ่นชล. (2548: บทคัดย่อ) ในการวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตไดเนอ์สคลับในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่เป็นสมาชิกบัตรเครดิตไดเนอ์สคลับที่มาทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารซีทีแบงก์ จำนวน 418 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การหาค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้ Least Significant Difference (LSD) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Science) For Window Version 11.5 ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริโภคที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตไดเนอ์สคลับในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ในช่วง 20,001-30,000 บาท เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ประเภทของเครดิตที่ใช้ เป็นบัตรเครดิตไดเนอ์สเพอร์ซันนอล

2. ด้านพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตไดเนอ์สคลับ ผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเลือกใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตไดเนอ์สคลับประเภทสินค้าและบริการ เพื่อซื้อสินค้าอุปโภค/บริโภค สถานที่ที่ใช้บัตรเครดิตไดเนอ์สคลับส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเลือกใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตไดเนอ์สคลับที่ห้างสรรพสินค้า เวลาที่ใช้บัตรเครดิตไดเนอ์สคลับส่วนใหญ่อยู่ในช่วงเวลา 17.01-24.00 นาฬิกา และเป็นวัน วันหยุดสุดสัปดาห์ วันเสาร์หรืออาทิตย์ ในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตไดเนอ์สคลับเพื่อซื้อสินค้าและบริการ ตัดสินใจด้วยตัวเอง

3. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตไดเนอ์สคลับ ในด้านจำนวนเงินโดยเฉลี่ยที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตไดเนอ์สคลับประมาณต่อเดือน และความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตไดเนอ์สคลับเพื่อซื้อสินค้าและบริการต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4. สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตไดเนอ์สคลับ ในด้านจำนวนเงินโดยเฉลี่ยที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตไดเนอ์สคลับประมาณต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ชินาวุธ ชินะประยูร.(2546: บทคัดย่อ) ระหว่างปี 2541 – 2545 อัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตอยู่ในระดับสูงและไม่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยตลาดซึ่งเป็นต้นทุนของเงินทุนที่ปรับลดลงมาก การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทดสอบสภาพความหนืดของอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิต โดยอาศัยเทคนิค Cointegration and Error Correction Approach 2) ทดสอบปัญหา

Adverse Selection ที่ธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตอาจเผชิญ ภายใต้สมมติฐานที่ว่าผู้บริโภคเผชิญกับปัญหา Search cost และ Switch cost ผ่านการวิเคราะห์พฤติกรรมการก่อหนี้บัตรเครดิต และโอกาสที่ผู้บริโภคจะไม่ได้รับอนุมัติสินเชื่อบัตรเครดิต โดยอาศัยแบบจำลองโทบิตและแบบจำลองโพรบิตตามลำดับ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 380 ตัวอย่าง ระหว่างมกราคมถึงมีนาคม 2546

ผลการศึกษาสภาพความเหน็ดของอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิต พบว่า อัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทยจะปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของต้นทุนของเงินทุนเพียงร้อยละ 7.2 ต่อเดือน ขณะที่อัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตของสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ไม่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของต้นทุนของเงินทุนอย่างมีนัยสำคัญแต่อย่างใด ส่วนผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้บริโภคจากแบบสอบถาม พบว่า Search cost ไม่เป็นอุปสรรคสำหรับผู้บริโภคที่ก่อหนี้บัตรเครดิต ในการแสวงหาอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตที่ต่ำที่สุด อย่างไรก็ตาม ผู้บริโภคที่มีสัดส่วนภาระหนี้บัตรเครดิตต่อรายได้สูงมีโอกาที่จะไม่ได้รับอนุมัติบัตรเครดิตสูงเช่นกัน แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคที่ก่อหนี้บัตรเครดิตจะเผชิญกับ Switch cost ในการเปลี่ยนไปใช้บริการกับธนาคารแห่งอื่นซึ่งเสนออัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตต่ำกว่า ซึ่งอาจเป็นสาเหตุประการหนึ่งที่สามารถนำมาอธิบายสภาพความเหน็ดของอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิต

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร มีที่ตั้งขององค์กรอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอยู่ จำนวน 6,974 ราย จากจำนวน 16 บริษัทโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างชั้นภูมิแบบสัดส่วน โดยจะได้กลุ่มตัวอย่างจากบริษัทขนาดใหญ่ 2 บริษัทและบริษัทขนาดเล็ก 1 บริษัท (ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย)

รายชื่อสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร

ลำดับ	รายชื่อ	ที่อยู่	จำนวนพนักงาน
1.	บ. แคปปิตอล โอเค จำกัด http://www.capitalok.com	1010 อาคารชินวัตร 3 ชั้น 5 ถ.วิภาวดี รังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทรศัพท์ 0-2793-3999 โทรสาร 0-2793-3888	600
2.	บ. จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด http://www.thailifestyle.com	87/1 อาคารแคปปิตอลทาวเวอร์ ถ. วิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10300 โทรศัพท์ 0-2627-8000 โทรสาร 0-2627-8001	750
3.	บ. ซิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด	72 อาคาร กสท. โทรคมนาคม ชั้น 17	650

	(มหาชน) http://www.singerthai.co.th	ถ.เจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 โทรศัพท์ 0-2352-4777 โทรสาร 0-2352-4799	
4.	บ. ซิตี้คอร์ป ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด http://www.citibank.co.th	82 อาคารแสงทองธานี ชั้น 29 ถ. สาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 โทรศัพท์ 0-2232-3177 โทรสาร 0-2639-2213	75
5.	บ. เซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด http://www.cetelem.co.th	100/59-60 อาคารสาทรนคร ชั้น 29 ถ.สาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 โทรศัพท์ 0-2667-3555 โทรสาร 0-2636-7401	700
6.	บ. ไชเบอร์เนตติคส์ จำกัด http://www.geocities.com/pclean2006	89/1 หมู่ที่ 14 อาคารเกษมทรัพย์ ชั้นที่ 10 ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขต จตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทรศัพท์ 0-2938-8080 โทรสาร 0-2938-5319	60
7.	บ. โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด http://www.tlt.co.th	990 อาคารอับดุลราฮิม ชั้น 18-19 ถ. พระราม 4 แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 โทรศัพท์ 0-2660-5555 โทรสาร 0-2636-1406-7	650
8.	บ. พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด http://www.promise.co.th	87/1 ชั้น 15 อาคารแคปปิตอลทาว เวอร์ ออลซีซั่นส์ เฟลส ถ.วิทยุ แขวง ลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ 0-2655-8574 โทรสาร 0-2632-6700	500

9.	บ. เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด http://www.muangthaileasing.co.th	32/1 ถ.เจริญสนิทวงศ์ แขวงบางอ้อ เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700 โทรศัพท์ 0-2885-3461 โทรสาร 0-2885-3466	120
10.	บ. วี แคช เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด http://www.vcash.co.th	100/43-44 อาคารว่องวานิช ตึก บี ชั้น 18 ถ.พระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขต ห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10320 โทรศัพท์ 0-2645-0755 โทรสาร 0-2645-0752	650
11.	บ. สยามเจเนอรัลแพคตอริง จำกัด (มหาชน) http://www.sgf.co.th	408/68,70 อาคารพหลโยธินเพลส ถ. พหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญา ไท กรุงเทพมหานคร 10400 โทรศัพท์ 0-2619-1100 ต่อ 401 โทรสาร 0-2619-1156	90
12.	บ. สนิมิตร จำกัด	92/27 อาคารสารธานี 2 ชั้นที่ 11 ถ. สาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 โทรศัพท์ 0-2636-6785-7 โทรสาร 0-2267-5721	99
13.	บ. อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทย แลนด์) จำกัด (มหาชน) http://www.aeon.co.th	388 อาคารเอ็กเซน ทาวเวอร์ ชั้น 27 ถ.สุขุมวิท แขวงคลองเตย เขต คลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 โทรศัพท์ 0-2665-0123 โทรสาร 0-2260-8426	700
14.	บ. อีซี บาย จำกัด (มหาชน) http://www.easybuy.co.th	952 อาคารรามแลนด์ ชั้น 13 ถ. พระราม 4 แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 โทรศัพท์ 0-2632-9800 โทรสาร 0-2632-9817	750

15.	บ. เอเชียเสริมกิจสีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) http://www.ask.co.th	175 อาคารสารคดีที่ทาวเวอร์ ชั้น 24 ถ.สาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120 โทรศัพท์ 0-2679-6262 โทรสาร 0-2679-6241	80
16.	บ. เอเชียคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด http://www.aig.com	968 อาคารอ็อบเจ็คทีฟ ชั้น 20 ยูนิท เอ. ถ.พระราม 4 แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 โทรศัพท์ 0-2697-8811 โทรสาร 0-2697-8378	500

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยดังกล่าว ได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรจากเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ในการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) ให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรของยามานะ (Yamane) ที่ 95% ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อน ± 10 มีหน่วยการสุ่ม คือ สุ่มบริษัท จากการสุ่มได้ดังนี้ บริษัทขนาดใหญ่จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ บ. อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวนพนักงาน 700 คน และ บ. เซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนพนักงาน 700 คน บริษัทขนาดเล็กจำนวน 1 แห่ง ได้แก่ บ. สินมิตร จำกัด จำนวนพนักงาน 99 คน มีกลุ่มประชากรทั้งหมด 1,499 คน (ขนาดของสถาบันสามารถแบ่งได้จากสถาบันการเงินขนาดใหญ่จะมีจำนวนบุคลากรมากกว่า 500 คนขึ้นไป ส่วนสถาบันการเงินที่มีขนาดเล็กจะมีบุคลากรต่ำกว่า 500 คน)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยใช้ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 (0.05) ซึ่งจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากบ. อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 145 ราย บ. เซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 145 ราย บ. สินมิตร จำกัด จำนวน 25 ราย ดังนั้นจำนวนที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาจำนวน 315 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม ดังนี้

เป็นแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร มีที่ตั้งขององค์กรอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับนโยบายกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลการประเมินตามนโยบายในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในนโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีแนวโน้มในทางที่ดี

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อการปรับปรุงแก้ไขโครงการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นการสร้างคำถามโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบจากข้อความที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ให้

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scales คือ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกแสดงความคิดเห็นจากข้อความที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ให้โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ในแต่ละระดับมีช่วงห่างของคะแนนที่เท่ากันคือ 1 คะแนน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีระดับคะแนนเท่ากับ	5
ค่อนข้างเห็นด้วย	มีระดับคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	มีระดับคะแนนเท่ากับ	3
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	มีระดับคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีระดับคะแนนเท่ากับ	1

เกณฑ์การแปลความหมาย

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ เป็นการสร้างคำถามโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบจาก ข้อความที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ให้

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาถึงการประเมินนโยบายกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ข้อเสนอแนะต่าง ๆ แล้วผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง
6. นำแบบสอบถามทั้งสองฉบับไปหาความเชื่อมั่น

วิธีการหาคุณภาพแบบสอบถาม

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม
โดยการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบข้อความ หรือคำถามในเครื่องมือวิจัยอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้เครื่องมือที่สร้างสอดคล้องกับเนื้อหาสาระ และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้
2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. แจกแบบสอบถามให้แก่เจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง
2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม โดยสถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance-ANOVA) สถิติ t-test

3. การวิเคราะห์ทางสถิติครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากนโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย จำแนกการทดสอบสมมติฐานเป็น

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคแตกต่างกัน

2.2 ขนาดของสถาบันการเงินที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคแตกต่างกัน

ส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย จำแนกการทดสอบสมมติฐานเป็น

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

3.2 ขนาดของสถาบันการเงินที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1. เพศ

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	112	35.56
หญิง	203	64.44
รวม	315	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.44 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.56

2. สถานภาพ

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	246	78.10
สมรส	58	18.41
ไม่ได้อยู่ด้วยกัน	11	3.49
รวม	315	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 78.10 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 18.41 และสถานภาพไม่ได้อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 3.49

3. อายุ

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า หรือเท่ากับ 25 ปี	92	29.21
26-35 ปี	208	66.03
36 ปี ขึ้นไป	15	4.76
รวม	315	100.00

จากตาราง 3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.03 รองลงมาคืออายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.21 และอายุ 36 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.76 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	40	12.70
ปริญญาตรี	266	84.44
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.86
รวม	315	100.00

จากตาราง 4 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.44 รองลงมาที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.70 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.86 ตามลำดับ

5. รายได้ต่อเดือน

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5,000.00-10,000.00	69	21.90
10,001.00-15,000.00	169	53.65
15,001.00-20,000.00	62	19.68
มากกว่า 20,000.00	15	4.76
รวม	315	100.00

จากตาราง 5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 10,001.00-15,000.00 บาทคิดเป็นร้อยละ 53.65 รองลงมาอยู่ในกลุ่มรายได้ 5,000.00-10,000.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.90 กลุ่มรายได้ 15,001.00-20,000.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.68 และกลุ่มรายได้ มากกว่า 20,000.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.76 ตามลำดับ

6. ระยะเวลาการทำงาน

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ปี	163	51.75
3-5 ปี	87	27.62
มากกว่า 5 ปี	65	20.63
รวม	315	100.00

จากตาราง 6 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน น้อยกว่า 3 ปี คิดเป็น ร้อยละ 51.75 รองลงมา มีระยะเวลาการทำงาน 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.62 และมีระยะเวลาการทำงาน มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.63 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขนาดสถาบันการเงิน

ขนาดสถาบันการเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขนาดเล็ก	25	7.94
ขนาดใหญ่	290	92.06
รวม	315	100.00

จากตาราง 7 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในสถาบันการเงินขนาดใหญ่ คิดเป็น ร้อยละ 92.06 และสถาบันการเงินขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 7.94

ส่วนที่ 2 ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากนโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้
ของธนาคารแห่งประเทศไทย แบ่งการทดสอบออกเป็น 2 ประการ

1. ทดสอบจากปัจจัยส่วนบุคคล เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน
ระยะเวลาทำงาน

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อที่	การประเมินนโยบายในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	\bar{x}		
		Mean	SD	ระดับความคิดเห็น
	ข้อบังคับ	4.33	1.54	มากที่สุด
1	ลูกค้าที่ผิดนัดชำระหนี้จะต้องมีหนังสือแจ้งเตือน เป็นลายลักษณ์อักษรจากบริษัทก่อนถูกบังคับ ชำระหนี้ตามกฎหมาย	4.30	.667	มาก
2	เพื่อไม่ให้เป็นภาระละเมิดสิทธิส่วนบุคคลทางบริษัท จะไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเผยแพร่	4.41	.692	มากที่สุด
3	บริษัทต้องมีการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าจากบริษัทที่ ประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต Credit Bureau เพื่อ พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้	4.30	.770	มากที่สุด
	พฤติกรรม	4.26	2.05	มาก
4	การติดตามทวงถามหนี้ต้องใช้ถ้อยคำ ภาษา และ วาจาที่สุภาพในการเรียกเก็บหนี้	4.21	.720	มาก
5	การติดตามทวงถามหนี้บริษัทต้องเก็บรักษา ความลับของลูกค้า	4.36	.719	มากที่สุด
6	การติดต่อลูกค้าจะต้องดำเนินการภายในเวลา 08.00-20.00 น.	4.28	.738	มาก

ตาราง 8 (ต่อ)

7	กรณีที่มีการร้องเรียนจากลูกค้าเจ้าหน้าที่ต้อง ตรวจสอบและแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน	4.22	.666	มาก
ข้อมูลข่าวสาร		4.23	1.55	มาก
8	การควบคุมอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 28 ต่อปี ทำให้ ลูกค้าได้รับความเป็นธรรมมากขึ้น	4.10	.792	มาก
9	รายละเอียดในใบเสร็จรับเงินมีการแยกเงินต้น ดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเก็บไว้ เป็นหลักฐาน	4.26	.751	มาก
10	การโฆษณาของบริษัทในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ต้องกล่าวด้วยข้อเท็จจริงและชี้แจงให้ครบถ้วน	4.35	.677	มากที่สุด
รวม		4.278	.424	มาก

จากตารางข้างต้น พบว่า เจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารมีความคิดเห็นด้านการประเมินนโยบายในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.278 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .424 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารมีความคิดเห็น โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก ได้แก่ เพื่อไม่ให้เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลทางบริษัทจะไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเผยแพร่ การติดตามทวงถามหนี้บริษัทต้องเก็บรักษาความลับของลูกค้า การโฆษณาของบริษัทในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต้องกล่าวด้วยข้อเท็จจริงและชี้แจงให้ครบถ้วน บริษัทต้องมีการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าจากบริษัทที่ประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต Credit Bureau เพื่อพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ และลูกค้าที่ผิดนัดชำระหนี้จะต้องมีหนังสือแจ้งเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรจากบริษัทก่อนถูกบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย

ตาราง 9 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ ในการประเมินนโยบายการ
คุ้มครองผู้บริโภค

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	\bar{x}	S.D.	t	Sig
การประเมินนโยบาย	ชาย	4.236	.435	-1.281	.201
การคุ้มครองผู้บริโภค	หญิง	4.300	.416		

จากตารางข้างต้น พบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความ
คิดเห็นด้านการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่
0.05

ตาราง 10 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้านสถานภาพ ในการประเมินนโยบายการ
คุ้มครองผู้บริโภค

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การประเมินนโยบาย	ระหว่างกลุ่ม	2	.472	.236	1.316	.270
การคุ้มครองผู้บริโภค	ภายในกลุ่ม	312	55.972	.179		
	รวม	314	56.444			

จากตารางข้างต้น พบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มี
ความคิดเห็นด้านการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ 0.05

ตาราง 11 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้านอายุ ในการประเมินนโยบายการ
คุ้มครองผู้บริโภค

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การประเมินนโยบาย	ระหว่างกลุ่ม	2	1.762	.881	5.027*	.007
การคุ้มครองผู้บริโภค	ภายในกลุ่ม	312	54.682	.175		
	รวม	314	56.444			

จากตารางข้างต้น พบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่มีด้านอายุ เนื่องจากมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ด้านการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD ดังแสดงในตาราง 12

ตาราง 12 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีอายุต่างกัน

อายุ	\bar{x}	น้อยกว่า 25 ปี	26 – 35 ปี	36 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 25 ปี	4.368	-	-.90	-4.90*
26 – 35 ปี	4.278		-	-4.00*
36 ปีขึ้นไป	3.878			-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน คือ

1. ผู้ที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป กับ ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี
2. ผู้ที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป กับ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 26 35 ปี

ตาราง 13 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้านระดับการศึกษา ในการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การประเมินนโยบาย	ระหว่างกลุ่ม	2	.135	.675	.374	.688
การคุ้มครองผู้บริโภค	ภายในกลุ่ม	312	56.309	1.804		
	รวม	314	56.444			

จากตารางข้างต้น พบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 14 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้านรายได้ต่อเดือน ในการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การประเมินนโยบาย	ระหว่างกลุ่ม	3	1.091	.364	2.049*	.107
การคุ้มครองผู้บริโภค	ภายในกลุ่ม	311	55.350	.177		
	รวม	314	56.444			

จากตารางข้างต้น พบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารด้านที่มีรายได้ต่อเดือน เนื่องจากมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ด้านการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD ดังแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน

รายได้ต่อเดือน	\bar{x}	5,000.00 – 10,000.00 บาท	10,001.00- 15,000.00 บาท	15,001.00 – 20,000.00 บาท	มากกว่า 20,000.00 บาท
5,000.00 – 10,000.00 บาท	4.310	-	-69	-23	1.97
10,001.00 – 15,000.00	4.241		-	.46	2.66*
15,001.00 – 20,000.00	4.287			-	2.20
มากกว่า 20,000.00 บาท	4.507				-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน คือ

ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง มากกว่า 20,000.00 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,000.00 – 15,000.00 บาท

ตาราง 16 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้านระยะเวลาการทำงาน ในการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	2	.363	.181	1.010	.365
	ภายในกลุ่ม	312	56.081	.179		
	รวม	314	56.444			

จากตารางข้างต้น พบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่แตกต่างกันมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.ทดสอบจากขนาดสถาบันการเงิน

ตาราง 17 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้านขนาดของสถาบันการเงิน ในการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค

ตัวแปรที่ศึกษา	ขนาด สถาบัน การเงิน	\bar{x}	S.D.	t	Sig
การประเมินนโยบาย	ขนาดเล็ก	4.220	2.858	-.710	.478
การคุ้มครองผู้บริโภค	ขนาดใหญ่	4.283	4.338		

จากตารางข้างต้น พบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ที่มีขนาดสถาบันการเงินแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่แตกต่างกันมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย จำแนกการทดสอบสมมติฐานเป็น แบ่งการทดสอบออกเป็น 2 ประการ

1. ทดสอบจากปัจจัยส่วนบุคคล เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาทำงาน

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย

ข้อที่	การกำหนดอัตราเงินกู้ในนโยบายการคุ้มครอง ผู้บริโภค	\bar{x}		ระดับความคิดเห็น
		Mean	SD	
	ด้านดอกเบี้ย	3.84	1.25	มาก
1	จากการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยไม่มีการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มาเป็นการบังคับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้ไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี ส่งผลต่อนโยบายการดำเนินงานของบริษัท	3.86	.768	มาก
2	นโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้ไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี ส่งผลให้จำนวนลูกค้าขออนุมัติสินเชื่อมียอดเพิ่มขึ้น	3.83	.773	มาก

ตาราง 18 (ต่อ)

	ด้านการดำเนินงานบริษัท	4.00	1.81	มาก
3	การที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเข้ามาควบคุมการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลส่งผลต่อธุรกิจ Non Bank	4.04	.743	มาก
4	จากข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทยในเรื่องการติดตามทวงถามหนี้ส่งผลต่อการดำเนินงานของบริษัท	4.04	.760	มาก
5	หลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร กำหนดทิศทางแผนงาน พร้อมทั้งเป้าหมายในการให้บริการประชาชน ซึ่งจะส่งผลดีต่อลูกค้า	3.92	.770	มาก
	ด้านข้อบังคับ	4.23	2.74	มากที่สุด
6	สัญญาที่ต้องมีผู้ค้ำประกัน สัญญาดังกล่าวต้องมีค่าเตือนสำหรับผู้ค้ำประกัน โดยมีข้อความที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน	4.21	.662	มาก
7	สัญญากู้ยืมเงินที่ผู้ประกอบการธุรกิจทำกับผู้บริโภค ต้องมีตัวอักษรไม่เล็กกว่า 2 มิลลิเมตร เพื่อให้สามารถอ่านและเห็นได้ชัดเจน	4.12	.745	มาก
8	ผู้ประกอบการต้องส่งมอบสำเนาหรือฉบับสัญญาเกี่ยวกับการให้กู้ยืมเงินแก่ผู้บริโภคเป็นหลักฐานทันทีที่ผู้บริโภคลงนามในสัญญา	4.29	.749	มากที่สุด
9	สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ต้องมีการประกาศเผยแพร่ดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายตามที่จ่ายไปจริง	4.29	.703	มากที่สุด
10	การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้สำหรับผู้บริโภคแต่ละราย ต้องแสดงรายละเอียดของข้อมูลเป็นรายงวดในการชำระหนี้	4.28	.712	มากที่สุด

ตาราง 18 (ต่อ)

รวม	4.088	.471	มาก
-----	-------	------	-----

จากตารางข้างต้น พบว่า เจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารมีความคิดเห็นด้านการกำหนดอัตราเงินกู้ในนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.088 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .471 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารมีความคิดเห็น โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจต้องส่งมอบสำเนาหรือฉบับสัญญาเกี่ยวกับการให้กู้ยืมเงินแก่ผู้บริโภคเป็นหลักฐานทันทีที่ผู้บริภคลงนามในสัญญา สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ต้องมีการประกาศเผยแพร่ดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายตามที่จ่ายไปจริง การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้สำหรับผู้บริโภคแต่ละราย ต้องแสดงรายละเอียดของข้อมูลเป็นรายงวดในการชำระหนี้ สัญญาที่ต้องมีผู้ค้ำประกัน สัญญาดังกล่าวต้องมีค่าเตือนสำหรับผู้ค้ำประกัน โดยมีข้อความที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน สัญญาให้กู้ยืมเงินที่ผู้ประกอบธุรกิจทำกับผู้บริโภค ต้องมีตัวอักษรไม่เล็กกว่า 2 มิลลิเมตร เพื่อให้สามารถอ่านและเห็นได้ชัดเจน

ตาราง 19 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	\bar{x}	S.D.	t	Sig
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ธนาคารแห่งประเทศไทย	ชาย	4.094	.456	.187	.852
	หญิง	4.084	.481		

จากตารางข้างต้น พบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ไม่แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 20 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้านสถานภาพ เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ธนาคารแห่งประเทศไทย	ระหว่างกลุ่ม	2	.384	.192	.862	.423
	ภายในกลุ่ม	312	69.530	.222		
	รวม	314	69.914			

จากตารางข้างต้น พบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ไม่แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 21 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้านอายุ เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของ
ธนาคารแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ธนาคารแห่งประเทศไทย	ระหว่างกลุ่ม	2	.910	.455	.203	.816
	ภายในกลุ่ม	312	69.823	2.237		
	รวม	314	69.914			

จากตารางข้างต้น พบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ไม่แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 22 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้านระดับการศึกษา เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ธนาคารแห่งประเทศไทย	ระหว่างกลุ่ม	2	.609	.304	1.371	.255
	ภายในกลุ่ม	312	69.305	.222		
	รวม	314	69.914			

จากตารางข้างต้น พบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ไม่แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 23 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้านรายได้ต่อเดือน เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ธนาคารแห่งประเทศไทย	ระหว่างกลุ่ม	3	1.391	.463	2.104*	.100
	ภายในกลุ่ม	311	68.523	.220		
	รวม	314	69.914			

จากตารางข้างต้น พบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่มีด้านรายได้ต่อเดือน เนื่องจากมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD ดังแสดงในตาราง 24

ตาราง 24 การเปรียบเทียบรายค่าด้านเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่มีรายได้อ่อนแตกต่างกัน

รายการ	\bar{x}	5,000.00 – 10,000.00 บาท	10,001.00- 15,000.00 บาท	15,001.00 – 20,000.00 บาท	มากกว่า 20,000.00 บาท
5,000.00 – 10,000.00 บาท	4.003	-	.74	1.68*	2.57
10,001.00 – 15,000.00	4.077		-	.94	1.83
15,001.00 – 20,000.00	4.171			-	.89
มากกว่า 20,000.00 บาท	4.260				-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน คือ

ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 15,001.00 – 20,000.00 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,000.00 – 10,000.00 บาท

ตาราง 25 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้านระยะเวลาการทำงาน เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ธนาคารแห่งประเทศไทย	ระหว่างกลุ่ม	2	2.173	1.086	5.004*	.007
	ภายในกลุ่ม	312	67.741	.217		
	รวม	314	69.914			

จากตารางข้างต้น พบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD ดังแสดงในตาราง 26

ตาราง 26 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน

ระยะเวลาทำงาน	\bar{x}	น้อยกว่า 3 ปี	3 – 5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 3 ปี	4.129	-	-1.74*	.34
3 – 5 ปี	3.955		-	2.08
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	4.163			-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน คือ

ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงาน 3 – 5 ปี กับ ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงาน น้อยกว่า 3 ปี

2.ทดสอบจากขนาดสถาบันการเงิน

ตาราง 27 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้านขนาดของสถาบันการเงิน เกี่ยวกับ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	ขนาด สถาบัน การเงิน	\bar{x}	S.D.	t	Sig
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ธนาคารแห่งประเทศไทย	เล็ก	4.124	.460	.398	.691
	ใหญ่	4.085	.408		

จากตารางข้างต้น พบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ที่มีขนาดของสถาบันการเงินแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่แตกต่างกันมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กับกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร จำนวน 315 ชุด

ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. ศึกษาการคุ้มครองผู้บริโภคจากนโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย
2. ศึกษาอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่เหมาะสมกับการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

สมมติฐาน

1. การคุ้มครองผู้บริโภคในนโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีแนวโน้มในทางที่ดี
2. การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย
3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน
4. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคแตกต่างกัน
5. ขนาดของสถาบันการเงินที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน
6. ขนาดของสถาบันการเงินที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร จำนวน 6,974 คน จากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร จำนวน 16 แห่ง มีบริษัทขนาดใหญ่ จำนวน 10 แห่ง บริษัทขนาดเล็ก จำนวน 6 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างชั้นภูมิแบบสัดส่วน โดยจะได้กลุ่มตัวอย่างจากบริษัทขนาดใหญ่ 2 บริษัทและบริษัทขนาดเล็ก 1 บริษัท ได้แก่ บ. อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 145 ราย บ. เซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 145 ราย บ. สนิมิตร จำกัด จำนวน 25 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม ดังนี้

เป็นแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร มีที่ตั้งขององค์กรอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับนโยบายกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลการประเมินตามนโยบายในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในนโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีแนวโน้มในทางที่ดี

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อการปรับปรุงแก้ไขโครงการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. สภาพทั่วไปของข้อมูลส่วนบุคคล

ตัวอย่างของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร จำนวน 315 ราย ผลการศึกษาข้อมูลพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.44 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 78.10 อายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.03 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.44 มีรายได้เฉลี่ย 10,001.00-15,000.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.65 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.75

2. ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในนโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย

2.1 การประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค

การประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.278) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า นโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค มีความเหมาะสม เมื่อพิจารณาจากแนวโน้มของค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ความคิดเห็นที่อยู่ใน 3 อันดับแรก คือ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลซึ่งทางบริษัทจะไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเผยแพร่ (ค่าเฉลี่ย = 4.40) รองลงมา คือ ด้านการติดตามทวงถามหนี้บริษัทต้องเก็บรักษาความลับของลูกค้า และการโฆษณาของบริษัทในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต้องกล่าวด้วยข้อเท็จจริงและชี้แจงให้ครบถ้วน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.35) ตามลำดับ

2.2 การกำหนดอัตราเงินกู้ในนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค

การกำหนดอัตราเงินกู้ในนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.088) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การกำหนดอัตราเงินกู้ในนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค มีความเหมาะสม เมื่อพิจารณาจากแนวโน้มของค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ความคิดเห็นที่อยู่ใน 3 อันดับแรก คือ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ต้องมีการประกาศเผยแพร่ดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายตามที่จ่ายไปจริงและผู้ประกอบธุรกิจต้องส่งมอบสำเนาหรือคู่ฉบับสัญญาเกี่ยวกับการให้กู้ยืมเงินแก่ผู้บริโภคเป็นหลักฐานทันทีที่ผู้บริโภคลงนามในสัญญา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.29) รองลงมา คือ การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้สำหรับผู้บริโภคแต่ละราย ต้องแสดงรายละเอียดของข้อมูลเป็นรายงวดในการชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย = 4.28) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

1. จากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย โดยสอบถามความคิดเห็นเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในนโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทยในระดับมากที่สุดซึ่งมีแนวโน้มที่ดี

2. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในด้านปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร

ตาราง 28 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ที่มีการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค การกำหนดอัตราเงินกู้ในนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค

ตัวแปร	เพศ	สถานภาพ	อายุ	ระดับการศึกษา	รายได้ต่อเดือน	ระยะเวลาการทำงาน	ขนาดสถาบัน
1. การประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค			✓		✓		
2. การกำหนดอัตราเงินกู้ในนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค					✓	✓	

3. ขนาดของสถาบันการเงินไม่มีผลต่อความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารทั้งในด้านการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคและการกำหนดอัตราเงินกู้ในนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค

อภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค จากการพิจารณากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร เจ้าหน้าที่เห็นว่า การประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.278) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า นโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคมีความเหมาะสมและมีแนวโน้มไปในทางที่ดี เจ้าหน้าที่ได้คำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภคมากขึ้น

ผลการทดสอบนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ที่มีอายุและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลแตกต่างกัน ซึ่งอธิบายได้ ดังนี้

ตาราง 29 ค่าเฉลี่ยของการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคที่อายุมีความแตกต่างกัน

การประเมินนโยบายในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	\bar{x}		
	อายุน้อยกว่า 25 ปี	อายุ 26 – 35 ปี	อายุมากกว่า 35 ปี
ด้านข้อบังคับ	4.37	4.34	3.89
ด้านพฤติกรรม	4.37	4.26	3.91
ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.35	4.23	3.81
รวม	4.36	4.27	3.87

จากตาราง พบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่มีอายุ แตกต่างกันด้านข้อบังคับ คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 26-35 ปี ให้ความสนใจข้อบังคับใหม่ที่ทางธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการปรับเปลี่ยน เนื่องจากเริ่มเรียนรู้การปฏิบัติงานได้ไม่นานนัก ต่างจากกลุ่มเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ที่ไม่ได้ให้ความสนใจข้อบังคับใหม่ที่ทางธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการปรับเปลี่ยน เช่น เพื่อไม่ให้เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลทางบริษัทจะไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเผยแพร่

ด้านพฤติกรรม กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 26-35 ปี จะมีพฤติกรรมการติดตามทวงถามหนี้ที่สุภาพมากกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่มีอายุมากกว่า 35 ปี เช่น การติดตามทวงถามหนี้ต้องใช้ถ้อยคำ ภาษา และวาทะที่สุภาพในการเรียกเก็บหนี้

ด้านข้อมูลข่าวสาร กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 26-35 ปี จะมีดำเนินการในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวกับนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทยได้ดีกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่มีอายุมากกว่า 35 ปี เช่น รายละเอียดในใบเสร็จรับเงินมีการแยกเงินต้น ดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเก็บไว้เป็นหลักฐาน

ตาราง 30 ค่าเฉลี่ยของการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคที่รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

การประเมินนโยบายในด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภค	\bar{x}			
	5,000.00- 10,000.00 บาท	10,001.00- 15,000.00 บาท	15,001- 20,000.00 บาท	มากกว่า 20,000.00 บาท
ด้านข้อบังคับ	4.42	4.30	4.25	4.64
ด้านพฤติกรรม	4.29	4.21	4.31	4.48
ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.22	4.21	4.28	4.40
รวม	4.31	4.24	4.28	4.50

จากตาราง พบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่มีรายได้ แตกต่างกันด้านข้อบังคับ คือ ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 20,000.00 บาท ตำแหน่งหน้าที่จะสูงกว่ากลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า จึงต้องติดตามข้อบังคับหรือนโยบายใหม่จากธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อที่จะสามารถนำมาปรับดำเนินการทำงานของบริษัทและแจ้งกับผูปฏิบัติงานจริงเพื่อดำเนินการต่อ เช่น ลูกค้าที่ผิดนัดชำระหนี้จะต้องมีหนังสือแจ้งเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรจากบริษัทก่อนถูกบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย

ด้านพฤติกรรม ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 20,000.00 บาท จะมีหน้าที่ด้านการปฏิบัติน้อยกว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อย ความรับผิดชอบในหน้าที่ของงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรงจึงน้อยลง ทำให้ไม่เกิดความกดดันในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งต่างจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้น้อยที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรงมากกว่า เช่น กรณีที่มีการร้องเรียนจากลูกค้าเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบและแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน สอดคล้องกับ ภัทรา แนวมาลี , สุดาตวง เรืองรุจิระและนิรันต์ สุวรรณรัตน์ (2532 , น.10) กล่าวว่า การคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึง การดำเนินการแนะนำเผยแพร่ความรู้แก่ผู้บริโภค คอยปกป้องคุ้มครองสิทธิต่างๆ ของประชาชนผู้บริโภค เพื่อที่จะส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีความเป็นอยู่ดี มีความสุขปลอดภัย จากสิ่งเป็นพิษเป็นภัยต่างๆ รวมทั้งได้รับความเป็นธรรมและเกิดความประหยัดจากการเลือกซื้อสินค้าและบริการ

ด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 20,000.00 บาท ต้องติดตามข่าวสารใหม่อยู่เสมอ โดยเฉพาะประกาศต่างจากธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อที่จะสามารถนำมาปรับกับนโยบายของบริษัทให้เร็วที่สุด ต่างจากกลุ่มผู้ที่มีรายได้เน้นการปฏิบัติงานค่อนข้างมากกว่า เช่น การโฆษณาของบริษัทในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต้องกล่าวด้วยข้อเท็จจริงและชี้แจงให้ครบถ้วน

2. การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย จากการพิจารณากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร เจ้าหน้าที่เห็นว่า การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.088) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย มีความเหมาะสมและมีแนวโน้มไปในทางที่ดี เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และเข้าใจในข้อบังคับด้านอัตราดอกเบี้ยของธนาคารแห่งประเทศไทย มากขึ้น

ผลการทดสอบนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่อเดือนและระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกัน มีผลแตกต่างกัน ซึ่งอธิบายได้ ดังนี้

ตาราง 31 ค่าเฉลี่ยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทยที่รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย	\bar{x}			
	5,000.00- 10,000.00 บาท	10,001.00- 15,000.00 บาท	15,001- 20,000.00 บาท	มากกว่า 20,000.00 บาท
ด้านดอกเบี้ย	3.65	3.87	3.99	3.83
ด้านการดำเนินงานของบริษัท	3.90	4.00	4.09	4.15
ด้านข้อบังคับ	4.20	4.21	4.29	4.49
รวม	3.91	4.02	4.12	4.15

จากตาราง พบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่มีรายได้ แตกต่างกันด้านดอกเบี้ย เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้สูงเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยที่ปรับเปลี่ยนมีผลต่อบริษัทค่อนข้างน้อย ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้น้อย เห็นว่าอัตราดอกเบี้ยมีผลต่อการปฏิบัติงานและกระทบต่อยอดการปล่อยสินเชื่อ เช่น นโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้ไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี ส่งผลให้จำนวนลูกค้าขออนุมัติสินเชื่อมี ยอดเพิ่มขึ้น

ด้านการดำเนินงานของบริษัท เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้สูงหน้าที่และความรับผิดชอบจะมีทั้งส่วน การควบคุมการปฏิบัติงานและส่วนวางแผนการทำงาน รวมถึงต้องมีความรู้ในรายละเอียดด้านอัตราดอกเบี้ยของสถาบันการเงิน จึงจำเป็นต้องให้ความสนใจในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้น้อยความรับผิดชอบในการทำงานจะอยู่ในส่วนการปฏิบัติงาน

มากกว่า เช่น จากข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทยในเรื่องการติดตามทวงถามหนี้ส่งผลต่อการดำเนินงานของบริษัท

ด้านข้อบังคับ เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้สูงตำแหน่งหน้าที่จะสูง จึงให้ความสนใจในด้านข้อบังคับที่เกี่ยวกับรายละเอียดในเรื่องการทำสัญญากับทางลูกค้าค่อนข้างน้อย เนื่องจากเห็นว่ามีส่วนต่อการทำงานน้อย ต่างจากกลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่ำที่ให้ความสนใจด้านสัญญาอย่างมาก จึงเห็นว่าลูกค้าควรจะปฏิบัติตามสัญญาที่ทำตามที่รับทราบตั้งแต่เริ่มมีการทำสัญญา เช่น สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ต้องมีการประกาศเผยแพร่ดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายตามที่จ่ายไปจริง

ตาราง 32 ค่าเฉลี่ยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ระยะเวลาทำงานแตกต่างกัน

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย	\bar{x}		
	น้อยกว่า 3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป
ด้านดอกเบี้ย	3.88	3.69	3.96
ด้านการดำเนินงานของบริษัท	4.04	3.86	4.09
ด้านข้อบังคับ	4.28	4.08	4.29
รวม	4.06	3.87	4.11

จากตาราง พบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่มีระยะเวลาทำงาน แตกต่างกัน ด้านดอกเบี้ย คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ระยะเวลาทำงาน 3-5 ปี มีประสบการณ์การทำงานที่อยู่ในช่วงระหว่างการปรับอัตราดอกเบี้ยจากแบบเก่าเปลี่ยนเป็นแบบใหม่ สามารถเปรียบเทียบความแตกต่างชัดเจน จึงทำให้มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการถูกควบคุมการทำงาน ซึ่งต่างจากเจ้าหน้าที่อีก 2 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่าจะไม่ทราบถึงความแตกต่างนี้ ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีอายุการทำงานมากกว่า จะไม่ได้ให้ความสนใจในเรื่องนี้นัก เช่น จากการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยไม่มีการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มาเป็นการบังคับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้ไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี ส่งผลต่อนโยบายการดำเนินงานของบริษัท

ด้านการดำเนินงานของบริษัท กลุ่มเจ้าหน้าที่ระยะเวลาทำงาน 3-5 ปี เห็นว่าต้องปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันที่เพิ่มขึ้นในการเพิ่มยอดการติดตามหนี้ เนื่องจากข้อบังคับด้านอัตราเงินมีผลต่อการติดตามทวงถามหนี้ เช่น จากข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทยในเรื่องการติดตามทวงถามหนี้ ส่งผลต่อการดำเนินงานของบริษัท

ด้านข้อบังคับ กลุ่มเจ้าหน้าที่ระยะเวลาทำงาน 3-5 ปี เป็นกลุ่มต้องรับผิดชอบด้านการขอ อนุมัติสินเชื่อมากกว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มอื่นๆ จึงเห็นว่าข้อบังคับที่ทางธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดขึ้น มีความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน เช่น สัญญากู้ยืมเงินที่ผู้ประกอบธุรกิจทำกับผู้บริโภค ต้องมีตัวอักษร ไม่เล็กกว่า 2 มิลลิเมตร เพื่อให้สามารถอ่านและเห็นได้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการ ศึกษาการคุ้มครองผู้บริโภค ในนโยบายกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย ข้อเสนอแนะมีดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.ด้านการประเมินนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค แบ่งเป็น 3 ประการ คือ

1.1 ด้านข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย

ทางเจ้าหน้าที่ฯ เสนอว่า ควรลดข้อบังคับบางข้อที่เข้มงวดเกินไปและกระทบต่อการ ทำงานของเจ้าหน้าที่ฯ ซึ่งตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยบางข้อทางเจ้าหน้าที่ฯ ได้ปฏิบัติอยู่ ก่อนแล้ว

1.2 ด้านพฤติกรรม

ทางเจ้าหน้าที่ฯ เสนอว่า ควรให้สถาบันการเงินจัดการฝึกอบรมและพัฒนาการทำงาน ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้ตามระเบียบที่ทางธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศไว้

1.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร

ทางเจ้าหน้าที่ฯ เสนอว่า ทางสถาบันการเงินควรมีการเผยแพร่ข่าวสารและ ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับทราบ ในเรื่องนโยบายและข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ ประกาศล่าสุดหรือเป็นข้อมูลใหม่ที่ควรทราบ

2.ด้านการกำหนดอัตราเงินกู้ในนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค แบ่งเป็น 3 ประการ คือ

2.1 ด้านดอกเบี้ย

ทางเจ้าหน้าที่ฯ เสนอว่า ทางสถาบันการเงินควรสามารถพิจารณาเพิ่มค่าปรับกรณี ลูกค้าชำระล่าช้าหรือไม่ชำระค่างวดตามกำหนดได้

2.2 ด้านการดำเนินงานของบริษัท

ทางเจ้าหน้าที่ เสนอว่า ทางธนาคารแห่งประเทศไทยควรมีการผ่อนปรนสถาบันการเงินในเรื่องข้อบังคับต่างๆในกรณีที่เจ้าหน้าที่ละเมิดสิทธิของลูกค้าในกรณีที่ไม่รุนแรง เนื่องจากข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทยส่งผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่และการดำเนินงานของบริษัท

2.3 ด้านข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย

ทางเจ้าหน้าที่ เสนอว่า ทางธนาคารแห่งประเทศไทยควรมีมาตรฐานการชำระเงินให้กับลูกค้าสถาบันการเงิน กรณีลูกค้าผิดสัญญาที่ทำไว้กับทางสถาบันการเงิน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในนโยบายกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย ควรศึกษาในประเด็น ต่อไปนี้

1. ศึกษาภาวะเปรียบเทียบและข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย
2. ศึกษาผลกระทบของผู้กู้จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารแห่งประเทศไทย
3. ศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ขวัญชัย สันตสว่าง. (2537). *กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, (2541). *สำนักงาน.สคบ.กับ การคุ้มครองผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทออฟเซ็ท ครีเอชั่น จำกัด.
- คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2545). *รวมบทความเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการผู้บริโภค.
- คัมภีร์การขอสินเชื่อลูกค้ารายย่อย. (2546). *การเงินการธนาคาร ฉบับพิเศษ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง.
- สำนักนายกรัฐมนตรื. (2541). *สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการผู้บริโภค.
- สุขุม ศุภนิตย์. (2536). *คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุขุม ศุภนิตย์. (2544). *องค์การเอกชนเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- สำนักนโยบายระบบการเงิน. (2548). *แนวทางการพัฒนาและกำกับดูแลธุรกิจสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร Non – Bank*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (มีนาคม 2546). *บริษัทจำกัดกฎหมายเครดิตบูโรไม่ชัดเจน จุดสะอูดการปล่อยสินเชื่อ.กระแสทรรศน์*. ปีที่ 9 ฉบับที่ 1405.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (ตุลาคม 2545). *บริษัทจำกัดเครดิตบูโร เครื่องมือกลั่นกรองคุณภาพสินเชื่อ.กระแสทรรศน์*. ปีที่ 8 ฉบับที่ 1338.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (ธันวาคม 2544). *บริษัทจำกัดแนวโน้มตลาดสินเชื่อบุคคลปี 2545*. กระแสทรรศน์. ปีที่ 7 ฉบับที่ 1164.
- อนุวัฒน์ ธรรมธัช. 2546. *สคบ. กับการคุ้มครองผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: บริษัทประชุมทอง พรินติ้ง กรุป จำกัด.
- เดียนเด่น นิคมบริรักษ์ และ ศุภนิตย์. (2541). *การคุ้มครองผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายการวิจัยเศรษฐกิจรายสาขาสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- เบญจมาศ บุญญฤทธิ์. (2549). *สิทธิผู้บริโภคสิทธิพลเมือง 2547-2548*. กรุงเทพมหานคร: โครงการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ไพโรจน์ อัจริยกุล. (2543). คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ฉบับชาวบ้าน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ วิญญูชน.
- ชินารุณ ชินะประยูร. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภคและความหื่นใจของอัตราดอกเบี้ยในตลาดบัตรเครดิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พรโรจน์ เกิงวิจิตร. (2547). แนวทางการดำเนินงานตามมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภคสุราของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุนทร พยัคฆ์. (2546). มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมการประกอบธุรกิจสารเคมีอันตรายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- เจริญ หมื่นชล. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เดชา กิตติวิทยานันท์. (2008). เทคนิคการทวงหนี้ตามอายุหนี้. วันที่ 10 พฤศจิกายน 2008. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2009, จาก <http://www.decha.com>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง การคุ้มครองผู้บริโภคในนโยบายกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยของนิสิตปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคในนโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อการปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. คำถามเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในนโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีแนวโน้มในทางที่ดี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (สำหรับเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร)

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ในช่อง หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงในความคิดของท่าน

1) เพศ

ชาย

หญิง

2) สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่าร้าง

หม้าย (สามี/ภรรยาเสียชีวิต)

3) อายุปี

4) ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าอนุปริญญา

อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5) รายได้ต่อเดือน.....บาท

6) ระยะเวลาการทำงาน.....ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินนโยบายในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ลูกค้ายที่ผิดนัดชำระหนี้จะต้องมีหนังสือแจ้งเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรจากบริษัทก่อนถูกบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย					
2. การติดตามทวงถามหนี้ต้องใช้ถ้อยคำภาษาและวาจาที่สุภาพในการเรียกเก็บหนี้					
3. การติดตามทวงถามหนี้บริษัทต้องเก็บรักษาความลับของลูกค้า					
4. การติดต่อลูกค้าจะต้องดำเนินการภายในเวลา 08.00-20.00 น.					
5. เพื่อไม่ให้เป็นภาระละเมิดสิทธิส่วนบุคคลทางบริษัทจะไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเผยแพร่					
6. การควบคุมอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 28 ต่อปีทำให้ลูกค้าได้รับความเป็นธรรมมากขึ้น					
7. รายละเอียดในใบเสร็จรับเงินมีการแยกเงินต้น ดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเก็บไว้เป็นหลักฐาน					
8. บริษัทต้องมีการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าจากบริษัทที่ประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต					

CreditBureauเพื่อพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้					
9.กรณีที่มีการร้องเรียนจากลูกค้าเจ้าหน้าที่ที่ต้องตรวจสอบและแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน					
10.การโฆษณาของบริษัทในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต้องกล่าวด้วยข้อเท็จจริงและชี้แจงให้ครบถ้วน					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดอัตราเงินกู้ในนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย(ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.จากการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยไม่มีการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มาเป็นการบังคับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้ไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี ส่งผลต่อนโยบายการดำเนินงานของบริษัท					
2.การที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเข้ามาควบคุมการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลส่งผลต่อธุรกิจ Non Bank					
3.จากข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทยในเรื่องการติดตามทวงถามหนี้ส่งผลต่อการดำเนินงานของบริษัท					
4.นโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้ไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี ส่งผลให้จำนวนลูกค้าขออนุมัติสินเชื่อมียอดเพิ่มขึ้น					
5.หลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย					

กำหนดให้สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร กำหนดทิศทาง แผนงาน พร้อมทั้ง เป้าหมายในการให้บริการประชาชน ซึ่งจะ ส่งผลดีต่อลูกค้า					
6. สัญญาที่ต้องมีผู้ค้ำประกัน สัญญา ดังกล่าวต้องมีค่าเตือนสำหรับผู้ค้ำประกัน โดยมีข้อความที่สามารถเห็นและอ่านได้ ชัดเจน					
7. สัญญากู้ยืมเงินที่ผู้ประกอบการธุรกิจทำ กับผู้บริโภค ต้องมีตัวอักษรไม่เล็กกว่า 2 มิลลิเมตร เพื่อให้สามารถอ่านและเห็นได้ ชัดเจน					
8. ผู้ประกอบการต้องส่งมอบสำเนาหรือคู่มือ ฉบับสัญญาเกี่ยวกับการให้กู้ยืมเงินแก่ ผู้บริโภคเป็นหลักฐานทันทีที่ผู้บริโภคลง นามในสัญญา					
9. สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ต้องมีการ ประกาศเผยแพร่ดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย ตามที่จ่ายไปจริง					
10. การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้สำหรับ ผู้บริโภคแต่ละราย ต้องแสดงรายละเอียด ของข้อมูลเป็นรายงวดในการชำระหนี้					

11. กรณีลูกค้าชำระล่าช้าท่านคิดว่าควรคิดอัตราค่าปรับเท่าใด

ต่ำกว่า 100 บาท

101-200 บาท

201 – 300 บาท

301 บาทขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ

.....

ภาคผนวก ข

หนังสือทวงหนี้มหาโหดที่ใช้ถ้อยคำข่มขู่และไม่ชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งตามกฎหมายไม่สามารถทำได้ หากใครที่เป็นลูกหนี้ได้รับจดหมายซึ่งเป็นลักษณะนี้จึงควรแจ้งความต่อตำรวจหรือแจ้ง ส.ค.บ. ดำเนินคดีตามกฎหมาย ตัวอย่างของหนังสือทวงหนี้ ปราบกฏตามตัวอย่างนี้



สำนักงานกฎหมาย บาร์เกน พ้อยท์ (ทนายความ)
 230 อาคารทศพลแลนด์ 2 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10320
 โทร. 0-2692-9988 แฟกซ์. 0-2692-8811 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 3011987490

ชำระค่าฝากส่งรายเดือน
 ใบอนุญาตเลขที่พิเศษที่ 80/2549
 ส.ค.บ. แจ้งวัฒนะ

หนังสือสำคัญทางคดี

แผนครั้งสุดท้าย

เรียน

เหตุผลข้อซึ่งนำจ่ายผู้รับไม่ได้

- 1. จำนวนไม่ชัดเจน
- 2. ไม่มีเลขที่บ้านตามจำนวน
- 3. ไม่ยอมรับ
- 4. ไม่มีผู้รับตามจำนวน
- 5. ไม่มีผู้รับภายในกำหนด
- 6. ตาย
- 7. เลิกกิจการ
- 8. ย้ายไม่ทราบที่อยู่ใหม่
- 9. อื่นๆ

ลงชื่อ

อนุมัติดำเนินคดีเลขที่ 232016

เรื่อง **แจ้งการดำเนินคดี** ความ **แพ่ง / อาญา** วันที่ **27 พฤศจิกายน 2549**
 บริษัท **อ็อน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)** จำกัด (มหาชน) ผู้รับมอบอำนาจ

ระหว่าง {

ข้อหาหรือฐานความผิด **ผิดสัญญาเช่าซื้อสินค้า** หมายเลขสัญญาที่ **801887356**
 จำนวนทุนทรัพย์ **6474.7** บาท สตารางค์

บัดนี้สำนักงานขอแจ้งความตามเอกสาร หนังสือสำคัญทางคดี เพื่อเรียกร้องให้ขาดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดทุกประการพร้อม
 เบี้ยปรับ ค่าฤชาธรรมเนียมศาลและค่าทนายความฝ่ายโจทก์

ผู้ใดครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของผู้อื่น หรือซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย เมื่อยังคงเอาทรัพย์สินเป็นของตนหรือบุคคลที่สาม โดยทุจริต ผู้ใดกระทำความผิดฐานนี้จะต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี
 อนึ่ง หากต้องการยุติข้อพิพาทดังกล่าว กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่กฎหมาย ภายใน 3 วัน นับจากวันที่ลงในหนังสือสำคัญทางคดี
 ฉบับนี้ หากไม่ติดต่อกลับให้ถือว่ารับทราบแล้ว

คุณ หยาดทิพย์
 โทร. 0-2692-9988 ต่อ 229 หรือ 084-0880056
 แฟกซ์. 0-2692-8811 **ขอแสดงความนับถือ**

**ความผิดฐานนี้ยกยกทรัพย์
ต้องระวางโทษไม่เกิน 3 ปี**

อนุมัติฟ้อง

ฝ่ายกฎหมายผู้รับมอบอำนาจ

หากไม่ได้รับความสะดวก กรุณาติดต่อกลับ

จุดชำระเงิน / PAY-IN-SLIP เพื่อนำเข้าบัญชี	
บริษัท อ็อน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) อัครราชรวมเนียมถาวรชำระเงิน ณ ที่จ่ายในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล/ต่างจังหวัด	สาขาที่รับฝาก/Branch..... วันที่/Date..... SERVICE CODE : AEON เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 3011179857
<input type="checkbox"/> เงินสด ที่ส่งไปรษณีย์ 18 บาท/18 บาท (ใบรับ VXT 7 ๙) <input type="checkbox"/> เช็ค เสนอต่อคลังหรือ 15 บาท/15 บาท <input type="checkbox"/> เช็ค เสนอต่อ PAFPOINT 15 บาท/15 บาท <input type="checkbox"/> เช็ค เสนอต่อธนาคารในเขต ๗ ธนาคาร ชุมพร <input type="checkbox"/> เช็ค เสนอต่อ (SP TYPE : 70) 15 บาท/20 บาท <input type="checkbox"/> เช็ค เสนอต่อ JAY MART Pay Point ที่รับมอบ 15 บาท	<input type="checkbox"/> พร้อม ธนาคารไทย (Comp. Code 801) 15บาท/15 บาท <input type="checkbox"/> พร้อม ธนาคารไทย (Comp. Code AEONIB) 15 บาท/20 บาท <input type="checkbox"/> พร้อม ธนาคารไทย เลขที่บัญชี 900-3-88984-8 15 บาท/15 บาท <input type="checkbox"/> พร้อม ธนาคารไทย เลขที่บัญชี 96-9602-11-00002-4 15 บาท/15 บาท <input type="checkbox"/> พร้อม ธนาคารไทย สาขาไทย-จีน (BRN0185) 20 บาท/20 บาท <input type="checkbox"/> พร้อม ธนาคารไทย (Service code AEON) 15บาท/20 บาท <input type="checkbox"/> พร้อม ธนาคารเพื่อการเกษตร/Bank For Agriculture Code (AEON) 15 บาท/15 บาท <input type="checkbox"/> พร้อม ธนาคารเพื่อการชำระเงิน/เลขที่บัญชี 001-01184-6 (Payment Sp.) 15 บาท/20 บาท <input type="checkbox"/> พร้อม ธนาคารไทย เลขที่บัญชี 001-3-2883-7 (TR CODE 36XX) 15 บาท/20 บาท <input type="checkbox"/> พร้อม ธนาคารไทย เลขที่บัญชี 009-109711-6 (TX CODE 1XX4) 15 บาท/20 บาท
ชื่อลูกค้า/Customer Name	
เลขที่สัญญา/Agreement Number (Ref.No.1)	
ยอดเงินสด/Amount in Cash	
หมายเลขเช็ค/Cheque .No.	เช็คลงวันที่/Date
ชื่อบริษัท/Drawee Bank	สาขา/Branch
จำนวนเงิน/Amount	ผู้รับเงิน
โปรดเขียนจำนวนเงินเป็นตัวหนังสือ Please write amount in words	
ผู้รับมอบอำนาจ	

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวศรัณยา ชาตะมนตรี
วันเดือนปีเกิด	02 เมษายน 2524
สถานที่เกิด	5 ซ.สาทร11 แยก10 ถ.สาทรใต้ เขตสาทร แขวงยานนาวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10120
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	5 ซ.สาทร11 แยก10 ถ.สาทรใต้ เขตสาทร แขวงยานนาวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10120
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ลินมิตร จำกัด 92/27 ชั้น11 อาคารสาทรธานี2 ถ.สาทรเหนือ เขตบางรัก แขวงสีลม จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10500
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2536	มัธยมศึกษาตอนต้น จาก โรงเรียนยานนาเวศวิทยาคม
พ.ศ.2542	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนยานนาเวศวิทยาคม
พ.ศ.2545	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตร์ โปรแกรมวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ จาก สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
พ.ศ.2551	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ