



ศูนย์วิจัยกรุงเทพโพลล์

สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กทม. 10110

โทร. 0 2350 3500 ต่อ 1776 โทรสาร 0 2350 3667

<http://research.bu.ac.th> E-mail : research@bu.ac.th

ผลสำรวจกรุงเทพโพลล์ : ประชาชนคิดอย่างไรกับการออกกฎหมายคุ้มครองลูกหนี้

(เฉพาะลูกหนี้ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงิน)

จากข่าวความเดือดร้อนของประชาชนที่ปรากฏทางหน้าหนังสือพิมพ์และสื่อโทรทัศน์ ในเรื่องปัญหาหนี้สินและลูกกลามเป็นปัญหาการติดตามทวงหนี้ ที่อาจเข้าข่ายการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลและก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ลูกหนี้ ตลอดจนจนถึงการฟ้องร้องดำเนินคดีคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคและหน่วยงานภาครัฐ อาทิ คณะกรรมการการคลัง และธนาคารแห่งประเทศไทยเตรียมกำหนดเกณฑ์เพื่อเป็นกรอบในการพิทักษ์สิทธิลูกหนี้ หรือผลักดันออกเป็นกฎหมายคุ้มครองลูกหนี้ อยู่ในขณะนั้น ศูนย์วิจัยกรุงเทพโพลล์ สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ จึงได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นประชาชน เรื่อง “ประชาชนคิดอย่างไรกับการออกกฎหมายคุ้มครองลูกหนี้” โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 954 คน เมื่อวันที่ 7 - 11 กันยายนที่ผ่านมา สรุปผลได้ดังนี้

1. เมื่อถามกลุ่มตัวอย่างถึงการรับทราบข่าวการเสนอให้มีการออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิลูกหนี้ พบว่า

- ทราบ.....ร้อยละ 56.3

- ไม่ทราบ.....ร้อยละ 43.7

2. ความเห็นต่อข่าวที่ปรากฏเกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้โดยการใช้ถ้อยคำรุนแรงหรืออาจเข้าข่ายการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกหนี้ด้วยวิธีการต่าง ๆ

- ไม่เห็นด้วย.....ร้อยละ 52.1

(เพราะ เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ทำให้เกินกว่าเหตุ เป็นการกดดันและควรให้เป็นไปตามกฎหมาย)

- เห็นด้วย.....ร้อยละ 11.2

(เพราะ เกิดจากการไม่ชำระหนี้ ลูกหนี้เป็นผู้ก่อหนี้จึงควรต้องรับผิดชอบ)

- ไม่มีความเห็น.....ร้อยละ 36.7

3. เมื่อถามกลุ่มตัวอย่างว่าตนเองหรือคนใกล้ชิดเคยถูกติดตามทวงถามให้ชำระหนี้บัตรเครดิตจากสถาบันการเงินหรือผู้ออกบัตรหรือไม่ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า

- ไม่เคย.....ร้อยละ 56.0

- เคย.....ร้อยละ 44.0

เมื่อพิจารณาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ 44.0 ที่ตอบว่าเคยถูกสถาบันการเงินหรือผู้ออกบัตรติดตามทวงถามให้ชำระหนี้บัตรเครดิต พบว่าในจำนวนนี้ร้อยละ 39.6 ระบุว่าเคยถูกทวงหนี้ในลักษณะที่เข้าข่ายการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อน ขณะที่ร้อยละ 4.4 ระบุว่าไม่เคยถูกทวงหนี้ที่เป็นการละเมิดสิทธิ

โดยลักษณะของการละเมิดสิทธิที่พบ (จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 39.6 ที่ระบุว่าถูกละเมิดสิทธิ) คือ

- พุดจาไม่สุภาพ.....ร้อยละ 12.3
- คิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในอัตราที่สูงกว่าที่กฎหมายกำหนด.....ร้อยละ 9.7
- ถูกข่มขู่หรือถูกรังแก.....ร้อยละ 7.4
- เปิดเผยข้อมูลให้อับอาย.....ร้อยละ 5.3
- ส่งคนติดตาม.....ร้อยละ 4.9

4. ช่องทางหรือวิธีการที่กลุ่มตัวอย่างระบุว่าถูกใช้ในการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้คือ

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- โทรศัพท์.....ร้อยละ 69.4
- จดหมาย.....ร้อยละ 59.0
- ส่งคนติดตามที่บ้านหรือที่ทำงาน.....ร้อยละ 22.9
- โทรสาร.....ร้อยละ 6.1
- อื่นๆ อาทิ แจ้งหัวหน้างาน คนใกล้ชิด.....ร้อยละ 4.8

5. ความคิดเห็นต่อการที่หากภาครัฐจะพิจารณาเพื่อออกกฎหมายคุ้มครองลูกหนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิและจัดระเบียบการทวงหนี้ พบว่า

- เห็นด้วย.....ร้อยละ 89.1
(เพราะ เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของประชาชน จะได้เป็นกรอบสำหรับควบคุมการทวงหนี้ และประชาชนจะได้ไม่ถูกเอาเปรียบ)
- ไม่เห็นด้วย.....ร้อยละ 10.9
(เพราะ เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น และไม่ได้เป็นการแก้ปัญหาการเป็นหนี้ของประชาชน)

6. เมื่อถามถึงสิ่งที่ต้องการให้ระบุในกฎหมายคุ้มครองลูกหนี้มากที่สุด พบว่า

- ต้องการให้ควบคุมการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยให้เป็นธรรม.....ร้อยละ 45.0
- ต้องการให้ควบคุมไม่ให้มีการทวงหนี้ที่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล.....ร้อยละ 36.5
- ต้องการให้มีการรักษาข้อมูลของลูกหนี้.....ร้อยละ 15.9
- อื่นๆ อาทิ ลดดอกเบี้ย การถอดชื่อลูกหนี้ออกจากข้อมูลเครดิตบูโร.....ร้อยละ 2.6

7. เมื่อถามความเห็นของกลุ่มตัวอย่างถึงทางออกหรือแนวทางในการแก้ปัญหาการเป็นหนี้ของคนไทยให้ได้ผล

- ควรรู้จักวางแผนใช้จ่าย ใช้จ่ายอย่างพอประมาณและรู้จักประมาณตน.....ร้อยละ 48.3
- ภาครัฐควรเร่งแก้ปัญหาเศรษฐกิจของประเทศให้ดีขึ้น.....ร้อยละ 33.9
- สถาบันการเงินควรกำหนดเกณฑ์การกู้ให้สูงขึ้น.....ร้อยละ 15.9
- อื่นๆ อาทิ ส่งเสริมการออม และปลูกฝังค่านิยมประหยัด.....ร้อยละ 1.9

ศูนย์วิจัยกรุงเทพโพลล์ สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ โทร. 0 2350 3500 ต่อ 1773, 1776
e-mail: research@bu.ac.th

รายละเอียดในการสำรวจ

วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

เพื่อสะท้อนข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนจากการถูกติดตาม ทวงหนี้ที่เข้าข่ายการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อน และความเห็นต่อการออกกฎหมายคุ้มครองลูกหนี้ให้สาธารณชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการเรื่องดังกล่าวให้เหมาะสมต่อไป

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจความคิดเห็นเรื่อง “ประชาชนคิดอย่างไรกับการออกกฎหมายคุ้มครองลูกหนี้” ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยการสุ่มเขตการปกครองจำนวน 27 เขต จาก 50 เขตของกรุงเทพมหานคร ทั้งเขตชั้นใน เขตชั้นกลาง และเขตชั้นนอก ได้แก่ เขตคลองสามวา จตุจักร ดินแดง ดุสิต ทวีวัฒนา ทุ่งครุ ธนบุรี บางกะปิ บางเขน บางแค บางรัก บึงกุ่ม ปทุมวัน ประเวศ พญาไท พระโขนง พระนคร มีนบุรี ยานนาวา ราษฎร์บูรณะ ลาดพร้าว วังทองหลาง สะพานสูง สัมพันธวงศ์ สาทร หongแขม บางกอกใหญ่ และปริมณฑล 3 จังหวัด ได้แก่ นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ จากนั้นสุ่มถนน และประชากรเป้าหมายที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 954 คน เป็นเพศชายร้อยละ 47.7 และเพศหญิงร้อยละ 52.3

ความคลาดเคลื่อน (Margin of Error)

ในการประมาณการขนาดตัวอย่างมีความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชากรเป้าหมายที่สุ่มได้

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล : 7 – 11 กันยายน 2550

วันที่เผยแพร่ผลการสำรวจ : 12 กันยายน 2550

ตารางข้อมูลประชากรศาสตร์

	จำนวน	ร้อยละ
เพศ :		
ชาย	455	47.7
หญิง	499	52.3
อายุ		
18-25 ปี	269	28.2
26-35 ปี	345	36.2
36-45 ปี	233	24.4
46 ปีขึ้นไป	107	11.2
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	323	33.9
ปริญญาตรี	578	60.6
สูงกว่าปริญญาตรี	53	5.5
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	93	9.7
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	314	32.9
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	169	17.7
รับจ้างทั่วไป	140	14.7
พ่อบ้าน แม่บ้าน	54	5.7
อื่นๆ อาทิ อาชีพอิสระ นิสิต/นักศึกษา และเกษียณอายุ	184	19.3