

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ มาประนอมหนี้ของ
ลูกหนี้จัดชั้นสงสัยจะสูญ

ชื่อผู้เขียน

นางสาวพนอ จำเริญสุข

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อ. ดร. วินัส ฤชัย

ประธานกรรมการ

ผศ. ดร. ศติเพ็ญ พวงสายใจ กรรมการ

ผศ. สุวรัตน์ ยิบมันตะศิริ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกหนี้จัดชั้นสงสัยจะสูญเข้ามาประนอมหนี้ และ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการ การประนอมหนี้ของธนาคารฯ ที่มีต่อลูกหนี้จัดชั้นสงสัยจะสูญ

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ซึ่งได้จากการออกแบบสอบถามและบัญชีลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้ในเดือนมีนาคม เมษายน พฤษภาคม 2543 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อซื้อที่ดินอาคาร 200 ตัวอย่าง และมีวัตถุประสงค์ซื้ออาคารชุดจำนวน 200 ตัวอย่าง รวมเป็น 400 ตัวอย่างจากทั้งหมด 12,000 ราย วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และใช้สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาประนอมหนี้ส่งผลให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลง ผลการศึกษาพบว่าลูกหนี้ส่วนใหญ่ที่เข้ามาประนอมหนี้ จะมีอายุอยู่ระหว่าง 35 ปี - 45 ปี เป็นเพศชายมีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีอาชีพรับจ้าง สถานภาพสมรส ไม่มีภาระเลี้ยงดูบุตรอยู่ในความอุปการะ การกู้ยืมจะมีวัตถุประสงค์ไว้เพื่ออยู่อาศัยเป็นที่ดินอาคารสภาพหลักประกันมีสาธารณูปโภคแล้วเสร็จ โดยมีวงเงินกู้ยืมจะอยู่ระหว่าง 200,000 - 750,000 บาท อัตราดอกเบี้ยระหว่างร้อยละ 13-19 เงินงวดก่อนผ่อนชำระต่ำกว่า 5,000 บาท

การวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาประนอมหนี้ส่งผลให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลง พบว่าปัจจัยที่กำหนดในแบบจำลองสามารถอธิบายปริมาณหนี้ค้างชำระได้ร้อยละ 96.40 โดย

ปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ วงเงินกู้ เงินงวดการผ่อนชำระ วัตถุประสงค์ในการกู้ อัตราดอกเบี้ย ส่วนปัจจัยอื่นที่กำหนดในแบบจำลองไม่มีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ สภาพหลักประกันที่นำมาขอค้ำประกันกับรายได้สุทธิของลูกค้า

ส่วนความพึงพอใจในด้านการบริการของพนักงานประนอมหนี้ ลูกค้าพึงพอใจในด้านการบริการของพนักงานในด้านพนักงานแต่งกายสุภาพ ความพึงพอใจในด้านสถานที่ประกอบการในด้านการจัดแต่งและตกแต่งภายในอาคารเป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับ ความพึงพอใจการเรียงลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้านข้อมูลข่าวสาร พึงพอใจการให้คำตอบที่ชัดเจน

ไม่พึงพอใจในการบริการของลูกค้าที่ให้ความเห็นจำนวนพนักงานมีน้อยไม่เพียงพอ พนักงานไม่ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการประนอมหนี้อย่างชัดเจน ขั้นตอนประนอมหนี้มีมาก โทรศัพท์แล้วไม่มีคนรับสาย

Independent Study Title **Factors Affecting Debt Restructuring of Non-Performing Loans**

Author **Miss Panoa Chomraunsuk**

M.Econ. **Economics**

Examining Committee	Lecturer Dr. Venus	Rauechai	Chairman
	Assist. Pro. Dr. Sasipen	Phuongsaichai	Member
	Assist. Pro. Suwarat	Gypmantasiri	Member

ABSTRACT

The study has two main objectives: (1) to study what were the factors that make NPL customers come forward and have their debts restructured, and (2) to examine the customer's satisfaction with regard to the Bank's measures on debt restructuring.

Questionnaires and the Bank's lists of NPL customers who came to apply for debt structuring in March, April and May 1999 were used to obtain data for this study. A total of 400 customers from the list of 12,000 customers-200 who borrowed with the objective of buying land and house and 200 who borrowed with the objective of buying condominiums – were interviewed. Descriptive statistics and multiple regression were then used to analyze the data.

It was found that those who came forward to have their debts restructured were in the age range of 35-45 years, male, with bachelor's degree education, with an average monthly income of less than 10,000 baht, employee, married, and no dependent.

Most borrowings were made to buy residence to live, collaterals used were therefore with good infrastructure. Most borrowings were in the range of 20,000 – 750,000 baht, with interest rates ranging from 13 – 19 per cent. Monthly payments were below 5,000 baht.

It was found that dependent variables were highly related to the reduction in debt outstandings. Variables which were found to be statistically significant at 0.05 per cent of significance were the amount borrowed, monthly payment, objective of borrowing, and interest

rate. Factors which were found not to be statistically significant were collateral and customer's net income.

On the evaluation of customers's satisfaction, the results of the study show that most debtors were satisfied with the Bank's measures and services. They thought that that the staff were politely dressed, the office space was satisfactory with good interior decoration, and the speed of services and queueing was good. They were also satisfied with information provided. They thought that they received clear information when sought. However, some customers stated that the number of staff was still not sufficient, details about debt restructuring were not clear enough and involved too much procedure, and phone calls were not answered.