

บทที่ 4 ผลการศึกษา

เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาประนอมหนี้ของลูกหนี้จัดชั้นสงสัยจะสูญ ที่กู้เงินในเขตปริมณฑล และในเขตกรุงเทพมหานครในเดือนมีนาคม, เมษายน และพฤษภาคม 2543 ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายกฎหมาย เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามของลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้จำนวน 400 รายจากเพิ่มประวัติลูกหนี้ รวมถึงเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้แยกการศึกษาออกตาม 2 วัตถุประสงค์ ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์แรก เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาประนอมหนี้ของลูกหนี้ ได้แยกการศึกษา ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ผลการศึกษาส่วนที่ 1

4.1 ศึกษาถึงคุณลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้

4.1.1 อายุของลูกหนี้

จากการศึกษาพบว่าลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้จะมีอายุอยู่ในช่วง 35 ปีถึง 45 ปี เป็นช่วงที่กำลังสร้างครอบครัว มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.22 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 20 ปี ถึง 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 35 และอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.8 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละของกลุ่มลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้แยกตามอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
20 – 34	140	35.0
35 – 45	193	48.2
46 ปีขึ้นไป	67	16.8
รวม	400	100

4.1.2 เพศของลูกหนี

ลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้ส่วนมากจะเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.2 และเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 47.8 อาจจะเป็นเพราะว่าผู้ชายเป็นหัวหน้าครอบครัว ซึ่งเข้ามาประนอมหนี้มากกว่าเพศหญิง (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละของลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	209	52.2
หญิง	191	47.8
รวม	400	100

4.1.3 ระดับการศึกษาของลูกหนี

การศึกษาของลูกหนี้ส่วนมากแล้วจะพบว่า จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 34.2 ต่ำกว่าสายอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 32.8 และต่ำกว่าสายสามัญ คิดเป็นร้อยละ 33 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละของลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้แยกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าสายสามัญ	132	33.0
ต่ำกว่าสายอาชีพ	131	32.8
ปริญญาตรีขึ้นไป	137	34.2
รวม	400	100

4.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกหนี้

ระดับรายได้ของลูกหนี้จากการศึกษาพบว่าลูกหนี้มีรายได้ลดลงมาก เมื่อเทียบกับระยะเริ่มกู้ ซึ่งจะมีรายได้สูงกว่าปัจจุบัน อาจเป็นเพราะภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทำให้ลูกหนี้มีรายได้ลดลง คิดเป็นระดับรายได้ที่ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาอยู่ที่ระดับรายได้ตั้งแต่ 10,001 ถึง 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.6 และสูงกว่า 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.8 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้แยกตามรายได้ปัจจุบัน

ระดับรายได้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 บาท – 10,000 บาท	191	47.6
10,000 – 20,000 บาท	130	32.6
20,000 บาทขึ้นไป	79	19.8
รวม	400	100

4.1.5 อาชีพของลูกหนี้

กลุ่มลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้ ส่วนมากจะมีอาชีพรับจ้าง ซึ่งพวกนี้จะมีรายได้ที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 65 รองมาเป็นอาชีพอิสระคิดเป็นร้อยละ 23.5 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ มีรายได้ประจำ คิดเป็นร้อยละ 11.5 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 จำนวนร้อยละของลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	46	11.5
รับจ้าง	260	65.0
เจ้าของกิจการ	94	23.5
รวม	400	100

4.1.6 สถานภาพของลูกหนี้

สถานภาพของลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้ จะเป็นลูกหนี้ที่สมรส ซึ่งแสดงว่าลูกหนี้ต้องการ ผ่อนต่อกับธนาคาร ต้องการอาศัยอยู่จริง ๆ และต้องการสร้างครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมา เป็นโสดคิดเป็นร้อยละ 37 และเป็นหม้ายแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 3.2 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนร้อยละของลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้แยกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	148	37.0
สมรส	239	59.8
หม้าย	13	3.2
รวม	400	100

4.1.7 จำนวนบุตรที่อยู่ในความอุปการะของลูกหนี้

จำนวนบุตรที่อยู่ในความรับผิดชอบของลูกหนี้ ซึ่งถ้ามีบุตรหลายคนย่อมต้องมีค่าใช้จ่ายสูงตามไปด้วย ดังนั้น โอกาสที่จะเข้ามาชำระหนี้ย่อมน้อยตามไปด้วย ดังนั้นผู้ที่ไม่มีบุตรซึ่งเข้ามาประนอมหนี้ มาก คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาลูกหนี้ที่มีบุตรตั้งแต่ 1 คนถึง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 41 และมีบุตรตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.5 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละของบุตรที่อยู่ในความอุปการะของลูกหนี้

จำนวนบุตรที่อยู่ในความอุปการะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่มีภาระเลี้ยงดูบุตร	202	50.5
มีภาระเลี้ยงดูบุตรตั้งแต่ 1-2 คน	164	41.0
มีภาระเลี้ยงดูบุตรตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป	34	8.5
รวม	400	100

4.1.8 อัตราดอกเบี้ยกู้ยืมของลูกหนี้

อัตราดอกเบี้ยที่ลูกหนี้เข้ามาประนอมหนี้มากที่สุดอยู่ที่อัตราดอกเบี้ยตั้งแต่ร้อยละ 13 ถึงร้อยละ 19 ซึ่งเป็นอัตราสูงสุดที่ธนาคารคิดกับลูกหนี้ คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมาอัตราดอกเบี้ยที่ 7.5% ถึง 10% คิดเป็นร้อยละ 26.7 และสุดท้ายอัตราดอกเบี้ยระหว่าง 10.25% - 12.50% คิดเป็นร้อยละ 7.4 จะเห็นว่าถ้าธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยยิ่งสูง ลูกหนี้จะเข้ามาประนอมหนี้เพื่อขอลดดอกเบี้ยลงตามปกติ ซึ่งการที่ดอกเบี้ยสูงถือเป็นทุนชนิดหนึ่งของลูกหนี้ (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 จำนวนร้อยละของลูกหนี้เข้ามาประนอมหนี้แยกตามอัตราดอกเบี้ย

อัตราดอกเบี้ย	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ร้อยละ 7.50 – 10	106	26.7
ร้อยละ 10.25 – 12.50	29	7.4
ร้อยละ 13.00 – 19.00	265	65.9
รวม	400	100

4.1.9 จำนวนผู้กู้ร่วมของลูกหนี้

จำนวนผู้กู้ที่เข้ามาประนอมหนี้ จะเห็นว่าผู้ที่ยื่นกู้คนเดียว และต้องรับผิดชอบคนเดียวจะเข้ามาประนอมหนี้มากกว่าผู้กู้ที่กู้ร่วมกันหลายคน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาผู้กู้ที่กู้ตั้งแต่ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 และผู้กู้ 3 คนขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 6 (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 จำนวนร้อยละของลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้แยกตามผู้กู้

จำนวนผู้กู้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ผู้กู้ 1 คน	189	47.4
ผู้กู้ 2 คน	186	46.6
ผู้กู้ 3 คนขึ้นไป	25	6.0
รวม	400	100

4.1.10 สภาพหลักประกันที่ลูกหนี้นำมาค้ำประกันกับธนาคาร

สภาพหลักประกันของลูกหนี้ที่นำมาค้ำประกันกับธนาคารจะเห็นว่าหลักประกันที่มีสาธารณูปโภคแล้วเสร็จ มีสภาพคล่อง คิดเป็นร้อยละ 95.2 ส่วนหลักประกันที่ไม่แล้วเสร็จไม่มีสาธารณูปโภค คิดเป็นร้อยละ 4.8 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 จำนวนร้อยละของลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้แยกตามสภาพหลักประกัน

สภาพหลักประกัน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สภาพหลักประกันที่มีสาธารณูปโภค	381	95.2
สภาพหลักประกันที่ไม่มีสาธารณูปโภค	19	4.8
รวม	400	100

4.1.11 ระดับรายได้ของลูกหนี้เมื่อขอกู้เงิน

สำหรับรายได้ของลูกหนี้เป็นตัวสำคัญในการกำหนดวงเงินที่ขอกู้กับธนาคาร พบว่ารายได้ของลูกหนี้จะอยู่ในระหว่าง 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 69.8 รองลงมาได้แก่รายได้อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.4 และลำดับสุดท้ายมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.8 (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 จำนวนร้อยละของลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้แยกตามระดับรายได้เมื่อขอกู้เงิน

ระดับรายได้ของลูกหนี้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	27	6.8
10,001 – 20,000 บาท	94	23.4
20,001 บาทขึ้นไป	279	69.8
รวม	400	100

4.1.12 วัตถุประสงค์ในการกู้

สำหรับวัตถุประสงค์ในการกู้ของลูกหนี้พบว่า ถ้าลูกหนี้กู้ซื้อที่ดิน อาคาร หรือ อาคารชุดไว้เพื่ออยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 74 และซื้อไว้ไม่ได้อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 26 (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 จำนวนร้อยละของลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้แยกตามวัตถุประสงค์ในการกู้

วัตถุประสงค์ของการกู้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพื่ออาศัยอยู่หลักประกัน	296	74
ไม่ได้อาศัยอยู่หลักประกัน	104	26
รวม	400	100

4.1.13 วงเงินกู้ของลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้

วงเงินของลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้ ส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ในวงเงินกู้ตั้งแต่ 200,001 – 750,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมาได้แก่วงเงินกู้ตั้งแต่ 750,001- 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.25 และลำดับสุดท้ายคือวงเงินกู้ไม่เกิน 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.75 (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 จำนวนร้อยละของลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้แยกตามวงเงินกู้

วงเงินกู้ (บาท)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 200,000 บาท	47	11.75
200,001 – 750,000 บาท	288	72.00
750,001- 1,000,000 บาทขึ้นไป	65	16.28
รวม	400	100

4.1.14 เงินงวดผ่อนชำระต่อเดือน

เงินงวดผ่อนชำระต่อเดือน เป็นเกณฑ์กำหนดขั้นต่ำที่ลูกหนี้ได้ตกลงกับธนาคารในวันทำสัญญากู้ยืม จากการศึกษาพบว่าลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้จะชำระเงินงวดต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา เงินงวดชำระหนี้อยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.5 และลำดับสุดท้าย เงินงวดชำระสูงกว่า 10,001 บาทขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 23.5 (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 จำนวนร้อยละของลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้แยกตามเงินงวดการผ่อนชำระ

การชำระหนี้ต่องวด (เดือน)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	160	40.0
5,001 – 10,000 บาท	146	36.5
10,001 บาทขึ้นไป	94	23.5
รวม	400	100

ผลการศึกษารายที่ 2

4.2 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปริมาณหนี้ค้างชำระ

ในส่วนนี้จะเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้ลูกหนี้เข้ามาประนอมหนี้ และทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลง โดยกำหนดแบบจำลองของปริมาณหนี้ค้างชำระ ว่ามีปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาประนอมหนี้ และกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย สภาพหลักประกันของลูกหนี้ที่นำมาค้ำประกันการกู้เงิน รายได้สุทธิของลูกหนี้ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารคิดกับลูกหนี้ วัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อซื้อที่ดินอาคารหรืออาคารชุด วงเงินกู้ และเงินงวดการผ่อนชำระ โดยใช้สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มาวิเคราะห์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

กำหนดให้ตัวแปรตาม	Y	=	ปริมาณหนี้ค้างชำระ (หน่วยเป็นบาท)
กำหนดตัวแปรอิสระ	X_1	=	สภาพหลักประกันถ้ามีสภาพคล่องตัวแปรหุนมีค่า = 1 สภาพหลักประกันถ้าไม่มีสภาพคล่องตัวแปรหุนมีค่า = 0
	X_2	=	รายได้ปัจจุบันเมื่อเข้ามาประนอมหนี้ (หน่วยเป็นบาท)
	X_3	=	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารคิดกับลูกหนี้ ณ วันประนอมหนี้ (ร้อยละ)
	X_4	=	วัตถุประสงค์ในการกู้ซื้อที่ดินอาคาร ตัวแปรหุนมีค่า = 1 วัตถุประสงค์ในการกู้ซื้ออาคารชุด ตัวแปรหุนมีค่า = 0
	X_5	=	วงเงินกู้ที่ธนาคารอนุมัติให้กู้ (หน่วยเป็นบาท)
	X_6	=	เงินงวดการผ่อนชำระต่อเดือน (หน่วยเป็นบาท)

ผลการศึกษาสามารถเขียนสรุปได้ในตารางที่ 23

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่กำหนดปริมาณหนี้ค้างชำระของลูกหนี้ได้ค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.964 แสดงให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของปริมาณหนี้ค้างชำระสามารถอธิบายได้ร้อยละ 96.40 ด้วยอิทธิพลของตัวแปรที่กำหนดไว้ทั้งหมด 6 ตัวแปร คือ สภาพหลักประกันที่ลูกหนี้นำมาค้ำประกัน (X_1) รายได้ปัจจุบันเมื่อเข้ามาประนอมหนี้ (X_2) อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารคิดกับลูกหนี้ (X_3) วัตถุประสงค์ในการขอกู้ (X_4) วงเงินกู้ที่ธนาคารอนุมัติให้กู้ (X_5) และเงินงวดการผ่อนชำระ (X_6) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 3.6 ของการเปลี่ยนแปลงปริมาณหนี้ค้างชำระนั้น เนื่องมาจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ได้ถูกนำมารวมไว้ในแบบจำลอง

นี้ โดยที่ตัวแปรสภาพหลักประกันที่ลูกหนี้นำมาค้ำประกันการกู้ รายได้สุทธิ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารคิดกับลูกหนี้ วัตถุประสงค์ในการกู้ วงเงินกู้ที่ธนาคารอนุมัติให้กู้ เงินงวดการผ่อนชำระต่อเดือน มีเครื่องหมายเป็นบวก แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงตัวแปรทั้ง 6 ตัวเป็นไปในทิศทางเดียวกับปริมาณนี้ ค้างชำระ (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 แสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ (b)	ค่าความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน (S.E.)	ค่าสถิติ t-Value	ระดับนัย สำคัญ
ค่าคงที่	-74,196.420	28,117.452	-2.639	.009
สภาพหลักประกัน	19,624.415	22,706.057	.864	.388
รายได้	.161	.447	.359	.720
อัตราดอกเบี้ย	2,138.212	1,034.280	2.067	.039
วัตถุประสงค์	28,498.650	10,875.526	2.620	.009
วงเงินกู้	.877	.018	48.722	.000
เงินงวด	5.483	1.066	5.145	.000

R.Square = .964

F. Statistic = 1,777.970

Level of Significance = 0.05

Number of Observations = 400

จากการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว โดยใช้ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% แล้วพบว่าค่าสัมประสิทธิ์ของวงเงินกู้ที่ธนาคารอนุมัติให้กู้ เงินงวดผ่อนชำระ ต่อเดือน วัตถุประสงค์ของการกู้ และอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารคิดกับลูกหนี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสภาพหลักประกันที่ลูกหนี้นำมาค้ำประกัน และรายได้ปัจจุบันเมื่อเข้ามาประนอมหนี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 23 สามารถอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาประนอมหนี้และทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลง

1. อัตราดอกเบี้ย(X_3) ที่ธนาคารคิดกับลูกหนี้มีความสัมพันธ์กับปริมาณหนี้ค้างชำระ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ มีเครื่องหมายเป็นบวก แสดงว่าการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกับปริมาณหนี้ค้างชำระ กล่าวคือ ถ้าอัตราดอกเบี้ยเพิ่มสูงขึ้นแล้ว จะทำให้ลูกหนี้ชำระเงินต้นได้น้อยลง เพราะจะต้องนำเงินไปชำระดอกเบี้ยส่วนที่เพิ่มก่อนแล้ว จึงตัดชำระเงินต้น ทำให้ลูกหนี้ชำระเงินต้นได้น้อยลง ส่งผลให้ปริมาณหนี้ค้างชำระเปลี่ยนแปลงสูงขึ้นเท่ากับ 2,138.21 บาท ในทำนองเดียวกัน ถ้าอัตราดอกเบี้ยลดลง ทำให้ลูกหนี้ชำระเงินต้นได้มากขึ้น ทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลง เท่ากับ 2,138.21 บาท เป็นไปตามข้อสมมุติฐานที่ตั้งไว้

2. วัตถุประสงค์ในการกู้ (X_2) มีความสัมพันธ์ กับปริมาณหนี้ค้างชำระ ได้ค่าสัมประสิทธิ์มีเครื่องหมายเป็นบวก แสดงว่าการเปลี่ยนแปลงของวัตถุประสงค์ในการกู้เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกับปริมาณหนี้ค้างชำระ ผลการวิเคราะห์พบว่าลูกหนี้ที่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อซื้อที่ดินอาคารแล้ว ทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระเพิ่มขึ้น 28,498.65 บาท และถ้าลูกหนี้ที่มีวัตถุประสงค์กู้เพื่อซื้ออาคารชุด ทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลง 28,498.65 บาท ซึ่งขัดแย้งกับข้อสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าลูกหนี้ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อซื้อที่ดินอาคารแล้ว ลูกหนี้จะเข้ามาประนอมหนี้ทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลง ถ้าลูกหนี้ที่มีวัตถุประสงค์กู้เพื่อซื้ออาคารชุดจะไม่เข้ามาประนอมหนี้ จะส่งผลทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระสูงขึ้น อาจเป็นเพราะว่าในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ลูกหนี้มีรายได้ลดลง ทำให้ลูกหนี้ต้องเลือกที่อยู่อาศัยของตนเองที่มีราคาพอสมควรแก่ฐานะรายได้ของตนเอง ซึ่งราคาของอาคารชุดจะมีราคาสูงกว่าราคาที่ดินอาคาร จึงส่งผลให้ลูกหนี้ ที่มีวัตถุประสงค์กู้เพื่อซื้ออาคารชุดเข้ามาประนอมหนี้ทำให้หนี้ค้างชำระลดลง ส่วนลูกหนี้ที่กู้ซื้อที่ดินอาคารจะไม่เข้ามาประนอมหนี้ ส่งผลให้ปริมาณหนี้ค้างชำระเพิ่มขึ้น

3. วงเงินกู้ (X_3) มีความสัมพันธ์ กับ ปริมาณหนี้ค้างชำระ มีค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีเครื่องหมายเป็นบวก แสดงว่าการเปลี่ยนแปลงของ วงเงินกู้เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกับปริมาณหนี้ค้างชำระ กล่าวคือ ถ้าวงเงินกู้สูงแล้ว จะทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระสูงขึ้นตาม .877 บาทและถ้าวงเงินกู้เปลี่ยนแปลงลดลงจะทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลงตาม เท่ากับ .877 บาท อาจจะเป็นเพราะว่า วงเงินกู้สูง การผ่อนชำระจะสูงขึ้นตามไปด้วย เพราะธนาคารจะกำหนดให้ลูกหนี้ชำระเงินงวด ตามวงเงินกู้ที่อนุมัติให้กู้ ดังนั้นในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ลูกหนี้มีรายได้อาจลดลง จำนวนเงินที่จะต้องชำระไม่ได้ลดลงตาม จึงทำให้ลูกหนี้ที่กู้ในวงเงินกู้สูง จะต้องหาเงินมาชำระตามสัญญาที่ทำกับธนาคารไว้ ดังนั้นลูกหนี้มีเงินไม่ครบตามจำนวนที่ตกลงไว้ ก็ไม่เข้ามาชำระหนี้ หรือเข้ามาประนอมหนี้จึงส่งผลให้ ปริมาณหนี้ค้างชำระสูงขึ้นตาม วงเงินที่กำหนด เป็นไปตามข้อสมมุติฐานที่ตั้งไว้

4. เงินงวดการผ่อนชำระ (X_4) มีความสัมพันธ์กับ ปริมาณหนี้ค้างชำระ และมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นเครื่องหมายบวก แสดงว่าการเปลี่ยนแปลงของเงินงวดการผ่อนชำระเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกับ ปริมาณหนี้ค้างชำระ กล่าวคือถ้าเงินงวดการผ่อนชำระเปลี่ยนแปลงสูงขึ้นแล้ว จะทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระเปลี่ยนแปลงสูงขึ้นไป 5.483 บาท และถ้าเงินงวดการผ่อนชำระลดลง จะทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลงตาม 5.483 บาท ดังนั้นถ้ากำหนดเงินงวดการผ่อนชำระสูงขึ้นแล้ว จะทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถหาเงินมาเพิ่มได้ หรือที่หาได้ก็ต้องไปกู้หนี้ยืมสินบุคคลภายนอกต้องเสียดอกเบี้ยแพง จะทำให้ลูกหนี้แก้ไขไปได้ระยะหนึ่งเท่านั้น ลูกหนี้ก็จะไม่สามารถชำระได้ จึงส่งผลให้ลูกหนี้ไม่เข้ามาประนอมหนี้และทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระสูงขึ้นตาม แต่ถ้ากำหนดเงินงวดการผ่อนชำระลดลงแล้ว ทำให้ลูกหนี้สามารถชำระได้เลย เนื่องจากการกู้เงินลูกหนี้จะต้องวางแผนการใช้เงินไว้ล่วงหน้าแล้วว่า ทุกเดือนจะต้องจ่ายค่างวดละเท่าไร ดังนั้นถ้ากำหนดให้ลดลงจึงไม่เป็นปัญหากับลูกหนี้ ทำให้ลูกหนี้เข้ามาประนอมหนี้ ส่งผลให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลงตามเงินงวดที่ลดลง เป็นไปตามข้อสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของปริมาณหนี้ค้างชำระและไม่เป็นไปตามข้อสมมุติฐานที่ตั้งไว้ได้แก่

สภาพหลักประกัน (X_5) ของลูกหนี้ที่นำมาค้ำประกันกับธนาคาร ไม่มีความสัมพันธ์กับปริมาณหนี้ค้างชำระ และมีค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าเป็นบวก แสดงว่า การเปลี่ยนแปลงของสภาพหลักประกันเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกับปริมาณหนี้ค้างชำระ คือถ้าสภาพหลักประกันมีสภาพคล่อง มีสาธารณูปโภคแล้วเสร็จเปลี่ยนแปลงไปจะส่งผล ทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระเปลี่ยนแปลงลดลง แต่ถ้าสภาพหลักประกันที่ไม่มีสภาพคล่อง สาธารณูปโภคไม่แล้วเสร็จ จะทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระเพิ่มขึ้น

สภาพหลักประกันที่ลูกหนี้นำมาค้ำประกันจึงไม่มี ผลต่อการเข้ามาประนอมหนี้และทำให้ ปริมาณหนี้ ค้างชำระลดลงตาม ข้อสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อาจจะเป็นเพราะว่า สภาพหลักประกันปัจจุบันมีราคาตกต่ำ ลง กำลังซื้อมีน้อย บางรายมียอดหนี้ชำระสูงกว่าราคาหลักประกัน จึงทำให้ลูกหนี้ไม่เข้ามาประนอมหนี้ และทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลง

รายได้ของลูกหนี้ (X_2) ไม่มีความสัมพันธ์ กับปริมาณหนี้ค้างชำระ และมีค่าสัมประสิทธิ์เป็น บวก แสดงว่าการเปลี่ยนแปลงของรายได้ของลูกหนี้ เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกับ ปริมาณหนี้ค้าง ชำระ กล่าวคือถ้ารายได้ของลูกหนี้เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น จะทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลง และถ้าราย ได้ของลูกหนี้ลดลงจะทำให้ ปริมาณหนี้ค้างชำระเพิ่มขึ้น แสดงว่ารายได้ของลูกหนี้ไม่มีความสัมพันธ์ กับปริมาณหนี้ค้างชำระ อาจจะเป็นเพราะว่า ลูกหนี้ส่วนมากถึงแม้จะมีรายได้สูงขึ้นก็ตาม จะนำเงินไป ใช้จ่ายในเรื่องที่จำเป็นมากกว่าที่จะนำมาชำระหนี้กับ ธนาคาร จึงทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระสูงขึ้นตาม รายได้ ไม่เป็นไปตามข้อสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาลำดับที่ 3

เป็นการพิจารณาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานในแต่ละด้าน ได้แก่

4.3 ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการบริการของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 4 องค์ประกอบ เท่ากับ 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมีอิทธิพลมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการประนอมหนี้มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) อันดับ 2 ได้แก่ด้านพนักงานและการต้อนรับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 อันดับ 3 ได้แก่ความพึงพอใจในด้านความสะดวกและความรวดเร็วที่ได้รับจากการประนอมหนี้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อันดับ ที่ 4 ได้แก่ความพึงพอใจในด้านสถานที่ประกอบการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาประนอมหนี้ในด้านการบริการ

องค์ประกอบของ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับความพึงพอใจ
1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ	3.56	2
2. ด้านสถานที่ประกอบการ	3.31	4
3. ด้านความสะดวกและความรวดเร็วที่ได้รับ	3.52	3
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการประนอมหนี้	3.63	1
เฉลี่ยรวม	3.51	

ผลการพิจารณาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการแต่ละองค์ประกอบมีดังนี้

4.3.1 ด้านความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อด้านพนักงานและการต้อนรับมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ด้านนี้ 3 ลำดับแรกที่มีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ลำดับ 2 ได้แก่ พนักงานให้บริการอย่างตรงไปตรงมาไม่มีการเรียกร้องประโยชน์จากลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ลำดับ 3 ได้แก่ พนักงานทำงานแบบตัวใครตัวมัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 (ดังตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาประเมินนี้ ด้านพนักงานและการต้อนรับ

ข้อความวัดความพึงพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับความพึงพอใจ
1. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.25	1
2. พนักงานให้บริการอย่างตรงไปตรงมาไม่มีการเรียกร้องประโยชน์จากลูกค้า	4.04	2
3. พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใสเมื่อเห็นลูกค้า	3.97	4
4. พนักงานมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	1.89	10
5. เมื่อลูกค้ามาใช้บริการพนักงานโอ้อู่ทำงานอื่นที่ไม่ใช่บริการลูกค้า	3.51	8
6. พนักงานให้ลูกค้านั่งรอนาน ๆ	2.64	9
7. ลูกค้ารายใหญ่ได้รับบริการที่ดีกว่าลูกค้ารายเล็ก	3.72	6
8. พนักงานหน้าบึ้งตึงเมื่อมีลูกค้าเยอะ ๆ	3.68	7
9. พนักงานชอบคุยกันและส่งเสียงดัง	3.96	5
10. พนักงานทำงานแบบตัวใครตัวมัน	3.98	3
เฉลี่ยรวม	3.56	

4.3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการเข้ามาประเมิน

ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ด้านนี้ 3 ลำดับแรกได้แก่ เมื่อลูกค้ามีปัญหาไม่เข้าใจเกี่ยวกับการประเมินนี้ได้ให้คำตอบที่ถูกต้อง และชัดเจนจากพนักงานทุกครั้ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 การให้ข่าวสารและรายละเอียดเกี่ยวกับการประเมินนี้ดีมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ลำดับสุดท้ายที่มีความพึงพอใจได้แก่ ธนาคารให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการประเมินนี้น้อยเกินไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 (ตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาประเมินต่อข้อมูลที่ได้รับจากการประเมิน

ข้อความวัดความพึงพอใจในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับความพึงพอใจ
1. การให้ข่าวสารรายละเอียดเกี่ยวกับการประเมินนี้ดีมาก	3.75	2
2. เมื่อลูกค้ามีปัญหาไม่เข้าใจเกี่ยวกับการประเมินนี้ได้ให้คำตอบที่ถูกต้องและชัดเจนจากพนักงานทุกครั้ง	3.93	1
3. ธนาคารให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการประเมินนี้น้อยเกินไป	3.24	3
เฉลี่ยรวม	3.63	

4.3.3 ด้านสถานที่ประกอบการ

ความพึงพอใจของลูกค้านี้ต่อสถานที่ประกอบการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.31 ด้านนี้ 3 ลำดับแรกได้แก่ การจัดและตกแต่งภายในอาคารเป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ลำดับรองลงมาได้แก่ ภายในธนาคารไม่ว่าจะมองไปทางใดมีแต่ความสะอาดสะอ้าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ลำดับที่ 3 ได้แก่ ด้านการจัดป้ายแนะนำการให้บริการประนอมหนี้ เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.37 (ตารางที่ 27)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับวัดความพึงพอใจของลูกค้านี้ที่เข้ามาประนอมหนี้ในด้านสถานที่ประกอบการ

ข้อความวัดความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับความพึงพอใจ
1. ทำเลที่ตั้งอยู่ไกลจากแหล่งชุมชน	3.05	7
2. ที่จอดรถลูกค้ามีน้อยไป	3.13	5
3. การจัดและตกแต่งภายในอาคารเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.97	1
4. ที่นั่งรอของลูกค้าขณะรอรับบริการมีน้อยและไม่เพียงพอ	2.85	8
5. การจัดป้ายแนะนำการให้บริการประนอมหนี้ดีมากเหมาะสม	3.37	3
6. วางเอกสารหนังสือพิมพ์สื่อต่าง ๆ ที่ธนาคารจัดให้ลูกค้ามีน้อยไม่เพียงพอ	3.11	6
7. ภายในธนาคารไม่ว่าจะมองไปทางใดมีแต่ความสะอาดสะอ้าน	3.78	2
8. ห้องสุขาที่ให้ลูกค้าใช้สกปรก และมีน้อยเกินไป	3.27	4
เฉลี่ยรวม	3.31	

4.3.4 ด้านความสะดวกและความรวดเร็วที่ได้รับจากพนักงานประนอมหนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับในด้านความสะดวกและความรวดเร็วที่ได้รับจากพนักงานประนอมหนี้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ด้านนี้ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการอย่างยุติธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ลำดับรองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในด้านจำนวนพนักงานประนอมหนี้มีเพียงพอต่อการประนอมหนี้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ลำดับสุดท้ายได้แก่ลูกหนี้ต้องมาติดต่อเรื่องมากกว่า 1 ครั้งพนักงานประนอมหนี้จึงรับเรื่องการประนอมหนี้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 (ตารางที่ 28)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาประนอมหนี้ต่อความสะดวกและความรวดเร็วที่ได้รับ

ข้อความวัดความพึงพอใจในด้านความสะดวกและความรวดเร็ว	ค่าเฉลี่ย	ลำดับความพึงพอใจ
1. จำนวนพนักงานประนอมหนี้มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.56	2
2. ขั้นตอนในการขอประนอมหนี้มีมาก	3.25	4
3. มีการจัดลำดับก่อน-หลังของการให้บริการอย่างยุติธรรม	4.31	1
4. ลูกหนี้ต้องมาติดต่อเรื่องมากกว่า 1 ครั้งพนักงานประนอมหนี้จึงรับเรื่องการประนอม	3.26	3
5. การโทรมาสอบถามข้อมูลการประนอมหนี้ทางโทรศัพท์พนักงานให้คอยสายนาน หรือเก้ยงกันตอบลูกค้า	3.25	4
เฉลี่ยรวม	3.52	

ผลการศึกษาในส่วนที่ 4

4.4 ศึกษาถึงความคิดเห็นของลูกหนี้เกี่ยวกับการบริการในด้านต่าง ๆ ของพนักงาน

4.4.1 ไม่พึงพอใจในด้านการบริการของพนักงาน

จากคำถามเปิดสอบถามความคิดเห็นของลูกหนี้ที่มาประเมินหนี้ในด้านไม่พอใจในการรับบริการ ลูกหนี้แสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น 75 คน ไม่พอใจในด้านพนักงานให้ลูกหนี้นั่งรอนานคิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมาได้แก่จำนวนพนักงานมีน้อยไม่เพียงพอต่อการบริการคิดเป็นร้อยละ 22.67 พนักงานไม่ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการประเมินหนี้ให้เข้าใจทุกขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 17.33 (ตารางที่ 29)

ตารางที่ 29 จำนวนร้อยละของลูกหนี้ที่ไม่พอใจในการบริการของพนักงาน

ข้อความวัดความไม่พอใจในการบริการของพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. พนักงานไม่ชี้แจงขั้นตอนการประเมินหนี้ทุกขั้นตอนให้ลูกหนี้อทราบเมื่อมีปัญหา	13	17.33
2. พนักงานให้ลูกหนี้นั่งรอนาน	18	24.00
3. จำนวนพนักงานมีน้อยไม่สมดุลกับลูกค้า	17	22.67
4. ขั้นตอนการประเมินหนี้มีมาก	12	16.00
5. โทรศัพท์สอบถามไม่มีคนรับสาย	9	12.00
6. ลูกหนี้ไม่ได้รับจดหมายทวงหนี้จากธนาคาร แต่ได้รับหมายศาล	2	2.67
7. พนักงานปฏิบัติขั้นตอนการประเมินหนี้ไม่เหมือนกัน	3	4.00
8. การปรับอัตราดอกเบี้ยธนาคารไม่ได้แจ้งให้ลูกหนี้อทราบ	1	1.33
	75	100

4.4.2 ความพึงพอใจในด้านการบริการของพนักงาน

ความพึงพอใจในการบริการของพนักงานจากแบบสอบถามของลูกค้าจำนวน 93 ราย จะพึงพอใจในด้านพนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประนอมหนี้คือชัดเจนทุกขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 51.61 อันดับที่สอง ได้แก่ การเป็นที่ปรึกษาที่ดีแก่ลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้ พร้อมทั้งหาทางช่วยเหลือและหาทางออกให้กับลูกหนี้ว่าควรจะทำอย่างไร ถ้าอยู่ในขั้นตอนของการประนอมหนี้ คิดเป็นร้อยละ 32.26 อันดับสุดท้ายได้แก่ การจัดเรียงลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรมสำหรับลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้ อาศัยหลักไครมมาก่อนที่จะได้รับบริการก่อน โดยจัดเป็นแบบจัดเรียงหมายเลข ซึ่งลูกหนี้จะพอใจ คิดเป็นร้อยละ 10.75 (ตารางที่ 30)

ตารางที่ 30 จำนวนร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาประนอมหนี้ต่อพนักงาน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	5	5.38
2. พนักงานให้ข้อมูลการประนอมหนี้ชัดเจนดี	48	51.61
3. เป็นที่ปรึกษาที่ดีรวมทั้งแนะนำหาทางออกให้ดี	30	32.26
4. มีการจัดเรียงลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	10	10.75
	93	100

4.4.3 ข้อเสนอแนะของลูกหนี้ต่อการบริการของพนักงาน

จากคำถามให้แสดงความคิดเห็นในด้านการบริการของลูกหนี้ 58 ราย ข้อเสนอแนะ การบริการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ต้อนรับลูกค้าให้มากขึ้น เพื่อจะได้ไม่ต้องให้ลูกค้ารอนาน คิดเป็นร้อยละ 25.86 อันดับ 2 ควรให้เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการประนอมหนี้ให้ชัดเจน พร้อมทั้งบอกข้อดีและข้อเสียของการประนอมหนี้ทุกขั้นตอน และทำคู่มือแจก คิดเป็นร้อยละ 20.69 อันดับที่ 3 ได้แก่ การมีจดหมายแจ้งให้ลูกหนี้ ทราบสถานะของตนเองทุกขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 13.79 (ตารางที่ 31)

ตารางที่ 31 จำนวนร้อยละของลูกหนี้ที่ให้ข้อเสนอแนะต่อการบริการของพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการบริการของลูกหนี้ต่อพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. จัดเจ้าหน้าที่รับ โทรศัพท์และตอบขั้นตอนการประนอมหนี้ให้ชัดเจน	6	10.35
2. จัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการประนอมหนี้	15	25.86
3. ลดขั้นตอนการประนอมหนี้ให้ง่ายขึ้น	4	6.90
4. จัดทำคู่มือการประนอมหนี้	5	8.62
5. เจ้าหน้าที่ควรอธิบายทุกขั้นตอนของการประนอมหนี้ ให้ทราบถึงผลดี และเสีย	12	20.69
6. เป็นที่ปรึกษาในทุกด้าน ไม่ใช่ด้านประนอมหนี้อย่างเดียว	4	6.90
7. พนักงานควรให้คำแนะนำเหมือนกันทุกคน	3	5.17
8. ควรมี T.V. ให้ดูเพื่อผ่อนคลาย	1	1.72
9. ควรมีจดหมายแจ้งให้ลูกค้าทราบสถานะของตนทุกขั้นตอน	8	13.79
	58	100

วัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกหนี้ที่มีต่อนโยบายในการประนอมหนี้ของธนาคาร จึงได้ศึกษาถึงมาตรการประนอมหนี้ของธนาคารทั้ง 7 มาตรการว่าเหมาะสมหรือไม่อย่างไร ได้แยกการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาในส่วนที่ 1

4.5 ศึกษาถึงความพึงพอใจในมาตรการการประนอมหนี้ของลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้ในแต่ละมาตรการ

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของลูกหนี้ต่อมาตรการประนอมหนี้ทั้งหมดรวม 7 มาตรการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 จากคะแนนเต็ม 5 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบของความพึงพอใจ โดยเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า มาตรการที่ลูกหนี้พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มาตรการการลดเงินงวดการชำระลงจากเดิมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.23 ถือว่ามีอิทธิพลสูงมาก อันดับที่ 2 ได้แก่ มาตรการการกู้เพิ่ม เพื่อชำระดอกเบี้ยค้างชำระคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.62 อันดับที่ 3 ได้แก่ มาตรการขยายระยะเวลาการกู้ออกไปจากเดิมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.27 อันดับที่ 4 ได้แก่ มาตรการโอนทรัพย์สินชำระหนี้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.94 อันดับที่ 5 ได้แก่ มาตรการเพิ่มตัวผู้กู้คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.86 อันดับที่ 6 ได้แก่ การเปลี่ยนตัวผู้กู้คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.70 และลำดับสุดท้าย ได้แก่ มาตรการถอนตัวผู้กู้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 (ตารางที่ 32)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความพึงพอใจของลูกหนี้ในด้านมาตรการของธนาคาร

องค์ประกอบของความพึงพอใจใน มาตรการการประนอมหนี้	ค่าเฉลี่ย	ลำดับความพึงพอใจ
1. การลดเงินงวดการผ่อนชำระ	4.23	1
2. การขยายระยะเวลาการกู้	3.27	3
3. การเปลี่ยนตัวผู้กู้	2.70	6
4. การเพิ่มตัวผู้กู้	2.86	5
5. การถอนตัวผู้กู้	2.55	7
6. การกู้เพิ่มเพื่อชำระดอกเบี้ย	3.62	2
7. การโอนทรัพย์สินชำระหนี้	2.94	4
เฉลี่ยรวม	3.17	

ผลการพิจารณาความพึงพอใจของลูกหนี้ต่อมาตรการประนอมหนี้ในแต่ละมาตรการ

4.5.1 มาตรการลดเงินงวดการผ่อนชำระ

ลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้จะพอใจกับการได้ลดเงินงวดการผ่อนชำระจากเดิม ซึ่งอาจจะเป็นเพราะต้องการลดภาระค่าใช้จ่ายของตนเองลง จึงขอลดเงินงวดลง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.51 อันดับรองได้แก่การผ่อนชำระเฉพาะดอกเบี้ยรายเดือน ซึ่งบางที่ดอกเบี้ยรายเดือนอาจจะมีจำนวนต่ำกว่าเงินงวดปกติที่ชำระ และธนาคารจะไม่ดำเนินการทางกฎหมาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (ตารางที่ 33)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความพึงพอใจของลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้ต่อมาตรการลดเงินงวดการผ่อนชำระ

ข้อความวัดความพึงพอใจใน มาตรการลดเงินงวดการผ่อนชำระ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับความพึงพอใจ
1. การชำระครั้งงวดของงวดปกติ	4.51	1
2. การชำระเฉพาะดอกเบี้ยรายเดือน	3.97	2
เฉลี่ยรวม	4.23	

4.5.2 มาตรการขยายระยะเวลากู้

ลูกหนี้จะพอใจขยายระยะเวลาการกู้ไปจากเดิม เนื่องจากการกู้เงินต้องมีระยะเวลาสิ้นสุด และลูกหนี้ต้องชำระเงินให้หมดตามสัญญาที่ได้ตกลงกับธนาคารไว้ ดังนั้นในบางเดือนลูกหนี้อาจจะไม่ได้จ่ายเงินตามสัญญา จึงทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระเงินหมดตามที่กำหนดได้ ก็อาจจะมาขอขยายระยะเวลา เพื่อจะชำระเงินต่อไปกับธนาคารได้ หรือการกำหนดเงินงวดชำระเงินถ้าระยะเวลาการกู้เงินสั้น เงินงวดการชำระย่อมมากไปด้วย ดังนั้นถ้าขยายระยะเวลาออกไปจะทำให้เงินงวดที่ชำระจะลดลง ดังนั้น การขยายระยะเวลากู้ออกไปจากปัจจุบันลูกหนี้พึงพอใจมากที่สุดอันดับ 1 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ได้แก่การขยายระยะเวลาจากเดิมเป็น 30 ปี อันดับรองลงมาได้แก่ การขยายระยะเวลาจากเดิม 25 ปี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 อันดับที่ 3 ได้แก่ การขยายระยะเวลาจากเดิมไป 15 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 (ตารางที่ 34)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความพึงพอใจของลูกหนี้ต่อมาตรการขยายระยะเวลาการกู้

ข้อความวัดความพึงพอใจใน มาตรการขยายระยะเวลากู้	ค่าเฉลี่ย	ลำดับความพึงพอใจ
1. ขยายระยะเวลาขึ้นจากเดิม 15 ปี	2.58	3
2. ขยายระยะเวลาขึ้นจากเดิม 20 ปี	2.57	4
3. ขยายระยะเวลาขึ้นจากเดิม 25 ปี	3.67	2
4. ขยายระยะเวลาขึ้นจากเดิม 30 ปี	4.27	1
เฉลี่ยรวม	3.27	

4.5.3 มาตรการการกักเพิ่มเพื่อชำระดอกเบี้ยค้าง

เป็นมาตรการที่ช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีหนี้ค้างชำระ สามารถนำดอกเบี้ยค้างชำระมาทบทเป็นเงินต้นแล้วคำนวณเงินงวดใหม่ เพื่อลูกหนี้จะไม่มียอดค้างในบัญชี และจะไม่ถูกดำเนินการทางกฎหมาย พร้อมกับลูกหนี้สามารถใช้อัตราดอกเบี้ยคงที่ ซึ่งธนาคารคิดในอัตราดอกเบี้ยคงที่จะถูกกว่าดอกเบี้ยที่คิดในอัตราปกติ โดยธนาคารจะให้ลูกหนี้เลือกใช้อัตราดอกเบี้ยคงที่ 3 ปี 5 ปี หรือขยายระยะเวลาไปจากเดิม ลูกหนี้จะให้ความสนใจกับมาตรการที่ให้กักเพิ่มชำระดอกเบี้ย โดยใช้อัตราดอกเบี้ยคงที่ 5 ปี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 อันดับรองลงมาให้กักเพิ่มชำระดอกเบี้ยใช้อัตราดอกเบี้ยคงที่ 3 ปี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ลำดับสุดท้ายการกักเพิ่มและขยายระยะเวลาออกไปจากเดิม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.55 (ตารางที่ 35)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความพึงพอใจของลูกหนี้ต่อมาตรการกักเพิ่มเพื่อชำระดอกเบี้ยค้าง

มาตรการกักเพิ่มชำระหนี้	ค่าเฉลี่ย	ลำดับความพึงพอใจ
1. ใช้อัตราดอกเบี้ยคงที่ 3 ปี	3.60	2
2. ใช้อัตราดอกเบี้ยคงที่ 5 ปี	3.73	1
3. ขยายระยะเวลา	3.55	3
เฉลี่ยรวม	3.62	

4.5.4 มาตรการโอนทรัพย์สินชำระหนี้

เป็นมาตรการที่ถ้าลูกหนี้ประสบปัญหาการชำระหนี้ไม่ยอมถูกดำเนินการทางกฎหมาย เพื่อเป็นการปลดภาระหนี้ของตนเองที่มีภาระที่ต้องรับผิดชอบมาก ลูกหนี้ก็สามารถโอนทรัพย์สินให้กับธนาคารได้ ในขณะที่เดียวกันลูกหนี้สามารถเช่าหลักประกันอยู่ต่อไปได้ถ้าไม่มีที่อยู่ และถ้าลูกหนี้มีรายได้เพิ่มขึ้นก็สามารถจะขอซื้อคืนในระยะเวลา 3 ปี ธนาคารจะคิดในราคาที่สูงจากลูกหนี้บวกกับดอกเบี้ยที่ธนาคารคิดจนถึงวันที่ลูกหนี้ขอซื้อคืน ในขณะที่เดียวกันลูกหนี้ที่มีความประสงค์จะอาศัยอยู่ ธนาคารคิดอัตราค่าเช่าร้อยละ 3-4 หรือลูกหนี้อาจจะเลือกการ โอนทรัพย์สินที่ขายคืนให้ธนาคาร โดยไม่ขอเช่าและซื้อคืนก็ได้ ดังนั้นลูกหนี้จะมีความพึงพอใจในมาตรการ โอนทรัพย์สินที่มีเงื่อนไขขอซื้อคืนภายใน 3 ปี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 อันดับที่สองขอเช่าหลักประกันอยู่คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และลำดับที่ 3 ได้แก่ ขอเช่าในอัตราเดือนละร้อยละ 3 ของราคาประเมิน (ตารางที่ 36)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความพึงพอใจของลูกหนี้ต่อมาตรการ โอนทรัพย์สินชำระหนี้

ข้อความวัดความพึงพอใจใน มาตรการ โอนทรัพย์สินชำระหนี้	ค่าเฉลี่ย	ลำดับความพึงพอใจ
1. ขอซื้อคืนภายใน 3 ปี	3.79	1
2. ไม่ขอซื้อหลักประกันอยู่	2.91	4
3. ขอเช่าหลักประกันอยู่	3.39	2
4. ไม่เช่าขอเช่าหลักประกันอยู่	2.34	5
5. อัตราค่าเช่า 0.3	3.31	3
6. อัตราค่าเช่า 0.4	1.92	6
เฉลี่ยรวม	2.94	

ผลการศึกษาใน ส่วนที่ 2

4.6 ศึกษาถึงความคิดเห็นของลูกหนี้เกี่ยวกับมาตรการประนอมหนี้

เป็นคำถามเปิดสอบถามความคิดเห็นของลูกหนี้ในด้านความพึงพอใจในมาตรการไหนมากที่สุด ไม่พอใจมาตรการไหนมากที่สุด และข้อเสนอแนะผลในส่วนนี้มีดังนี้

4.6.1 มาตรการประนอมหนี้ใดที่ท่านพอใจมากที่สุด

ลูกหนี้แสดงความคิดเห็น ข้อนี้นี้มีจำนวนทั้งสิ้น 105 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 40 ตอบว่าชอบมาตรการที่ได้ลดเงินงวดชำระลงจากเดิม ในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ลูกหนี้มีรายได้อาจลดลง การลดเงินงวดการผ่อนชำระลงจากเดิม และไม่ดำเนินการทางกฎหมายทำให้ลูกหนี้มีกำลังใจที่จะผ่อนส่งมากกว่า ลำดับที่ 2 ได้แก่ ความพึงพอใจขยายระยะเวลาการกู้จากเดิมเพื่อลดภาระการชำระเงินงวดที่ไม่สมดุลกับรายได้ คิดเป็นร้อยละ 30.48 และอันดับที่ 3 ได้แก่ การโอนทรัพย์สินชำระหนี้ให้กับธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 12.38 (ตารางที่ 37)

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกหนี้ที่พอใจในมาตรการประนอมหนี้

ความพึงพอใจในมาตรการประนอมหนี้ของลูกหนี้	จำนวน	ร้อยละ
1. การลดเงินงวดการผ่อนชำระจากเดิม	42	40.00
2. การผ่อนชำระเฉพาะดอกเบี้ยรายเดือน	5	4.76
3. การขยายระยะเวลาการกู้จากเดิม	32	30.48
4. การเปลี่ยนตัวผู้กู้	1	0.95
5. การเพิ่มตัวผู้กู้	2	1.91
6. การถอนตัวผู้กู้	1	0.95
7. การกู้เพิ่มชำระดอกเบี้ย	6	5.71
8. ใช้อัตราดอกเบี้ยคงที่ 5 ปี	3	2.86
9. การโอนทรัพย์สินชำระหนี้	13	12.38
รวม	105	100

4.6.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการประนอมหนี้ของลูกหนี้

ลูกหนี้มีข้อเสนอแนะจำนวนทั้งหมด 56 คน เห็นควรให้มีมาตรการพักชำระดอกเบี้ยค้าง โดยในทุกเดือนให้มีการชำระเงินต้นด้วยทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.29 รองลงมาได้แก่ให้ลูกหนี้ชำระเงินตามความสามารถของตนเองที่พอจะจ่ายให้กับธนาคารได้ ในจำนวนเงินที่ตนเองไม่เดือดร้อน และธนาคารก็ไม่ดำเนินการทางกฎหมาย ลูกหนี้ไม่ถูกฟ้องธนาคารมีเงินหมุนเวียน คิดเป็นร้อยละ 26.78 และลำดับสุดท้ายหยุดคิดดอกเบี้ยเมื่อลูกหนี้ถูกฟ้องคิดเป็นร้อยละ 16.07 (ตารางที่ 38)

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนรายและร้อยละของข้อเสนอแนะมาตรการประนอมหนี้ของลูกหนี้

ข้อเสนอแนะมาตรการประนอมหนี้ของลูกหนี้	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรพักชำระดอกเบี้ยค้าง	22	39.29
2. ควรหยุดคิดดอกเบี้ยเมื่อถูกฟ้อง	9	16.07
3. ให้ชำระเงินตามความสามารถ	15	26.78
4. ราคาประเมินต่ำควรใช้ราคาตลาด	2	3.57
5. เมื่อได้ถอนจำนวนควรลดดอกเบี้ยมากกว่ายอดดอกเบี้ยไม่รับรู้รายได้	4	7.14
6. การถอนฟ้องควรผ่อนจ่ายค่าทนาย และค่าธรรมเนียมศาลได้	3	5.36
7. ควรกระจายอำนาจการอนุมัติ เรื่องบางเรื่องใช้เวลานานมาก	1	1.79
รวม	56	100

4.6.3 ลูกหนี้ไม่พอใจในมาตรการประนอมหนี้

ความคิดเห็นของลูกหนี้เกี่ยวกับความไม่พอใจในมาตรการประนอมหนี้ ได้แก่ การฟ้องต่อศาล เมื่อขาดการผ่อนชำระหนี้ ธนาคารจะปรับอัตราดอกเบี้ยลูกหนี้ที่คิดนับเป็นอัตราสูงสุดคือ 19% พร้อมลูกหนี้จะต้องจ่ายค่าทนาย และค่าธรรมเนียมศาล ซึ่งทำให้ลูกหนี้ไม่พอใจในเรื่องการฟ้องร้องต่อศาลคิดเป็นร้อยละ 35.60 การถูกปรับดอกเบี้ยเป็น 19% คิดเป็นร้อยละ 30.51 และอันดับสุดท้าย ลูกหนี้ชำระเงินจะตัดแต่ดอกเบี้ยค้างไม่ตัดเงินต้นของลูกหนี้คิดเป็นร้อยละ 16.95 (ตารางที่ 39)

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนรายและร้อยละของลูกหนี้ไม่พอใจในมาตรการประนอมหนี้

ลูกหนี้ไม่พอใจในมาตรการประนอมหนี้	จำนวน	ร้อยละ
1. การถูกฟ้องต่อศาล	21	35.60
2. การถูกปรับดอกเบี้ยเป็น 19%	18	30.51
3. การผ่อนชำระตัดดอกเบี้ยค้าง	10	16.95
4. ค่าทนายและค่าธรรมเนียมศาลแพง	5	8.47
5. ราคาประเมินต่ำ	2	3.39
6. การผ่อนชำระสูงกว่าเดิม	3	5.08
รวม	59	100