

บทที่ 5

สรุปผล ข้อค้นพบ และ ข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตามแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยของพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทยในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ต่อการปฏิบัติตามแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทยประสบความสำเร็จ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัญหาในการดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามแนวทางธนาคารแห่งประเทศไทย

โดยมีขั้นตอนในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ 9 แนวทาง ตามหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย จากเอกสารต่างๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ขั้นตอนที่ 2 รวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถามเพื่อทราบความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการปฏิบัติตามแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ประสบความสำเร็จ และปัญหาในการดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 12 ธนาคาร 59 สาขา โดยจำแนกตามขนาดของธนาคารพาณิชย์ ได้เป็นจำนวนรวม 193 คน แบ่งเป็นพนักงานสินเชื่อของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 123 คน พนักงานสินเชื่อของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง 59 คน พนักงานสินเชื่อของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก 11 คน

โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงานในธนาคารพาณิชย์ อายุการทำงานด้านสินเชื่อ รวมทั้ง อายุการทำงานด้านอื่นๆ และ การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 2

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นในด้านของความรู้ ความเข้าใจต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย แบ่งเป็น

- 1.1 ความคิดเห็นด้านความรู้ ความเข้าใจ ต่อ วัตถุประสงค์และนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย
- 1.2 ความคิดเห็นด้านความรู้ ความเข้าใจ ต่อนโยบายการและการปฏิบัติของธนาคารพาณิชย์ที่สอดคล้องกับแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยแต่ละประเด็น ได้แก่

- 2.1 ความเข้าใจในแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย 9 แนวทาง
- 2.2 ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติของแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย 9 แนวทาง
- 2.3 ความยุ่งยากซับซ้อนของแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย 9 แนวทาง

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยประสบความสำเร็จ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อปัญหาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย

สรุปผลการศึกษา

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้ความช่วยเหลือแก่สถาบันการเงินไทย ซึ่งประสบปัญหาหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loan , NPL) จากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจนับแต่กลางปี 2540 เป็นต้นมา โดยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ คือ การร่วมมือกันในการเจรจาระหว่างเจ้าหนี้สถาบันการเงินผู้ให้กู้ยืมเงินกับลูกหนี้ ซึ่งเป็นผู้กู้ยืมเงิน ในการแก้ไขปัญหานี้ระหว่างกัน เพื่อให้เจ้าหนี้สถาบันการเงินได้รับชำระหนี้คืนสูงสุด และลูกหนี้สามารถดำเนินธุรกิจ

ต่อไปได้ โดยที่เจ้าหนี้สถาบันการเงินมีความสูญเสียเกิดขึ้น ซึ่งวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ได้แก่

1. ให้สถาบันการเงินได้รับชำระหนี้คืนสูงสุดจากลูกหนี้
2. ให้สถาบันการเงินสามารถลดการจัดชั้นหนี้ และการกันสำรองหนี้ที่มีปัญหา
3. สถาบันการเงินสามารถนำส่วนสูญเสียจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่เกิดขึ้นไปขอรับการช่วยเหลือจากทางการเพื่อเพิ่มกองทุนชั้นที่ 2 ได้
4. เป็นการสนับสนุนการฟื้นฟูเศรษฐกิจ

โดยคุณสมบัติของลูกหนี้ที่จะปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ได้แก่

1. เป็นหนี้ NPL คือ มีหนี้ต้นเงินหรือดอกเบี้ยค้างชำระตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป
2. ลูกหนี้ที่ยังดำเนินธุรกิจอยู่ แต่ชำระหนี้ไม่ได้ตามเงื่อนไขเดิม และธุรกิจมีศักยภาพ
3. ลูกหนี้มีความตั้งใจ และร่วมมือในการแก้ไขหนี้

ทั้งนี้ ขั้นตอนในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของสถาบันการเงิน ได้แก่

1. ศึกษารายละเอียดโครงการของลูกหนี้ที่มีปัญหา
2. เจรจากับลูกหนี้เพื่อพิจารณาสาเหตุของปัญหาที่ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ให้กับสถาบันการเงินได้
3. พิจารณาแนวทางที่จะใช้ในการปรับโครงสร้างหนี้
4. พิจารณากระแสเงินสด (Cash Flow) ของลูกหนี้ว่ามีความสามารถในการจ่ายชำระหนี้สถาบันการเงิน และสถาบันการเงินอื่นได้ ภายใต้สถานการณ์ ณ ปัจจุบัน โดยจัดทำประมาณการผลการดำเนินงานและฐานะการเงินตลอดอายุเงินกู้
5. จัดทำรายงานวิเคราะห์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และคำนวณส่วนสูญเสียจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
6. สรุปแนวทางการแก้ปัญหานี้กับลูกหนี้อีกครั้ง รวมทั้งเจรจาขอหลักประกันเงินกู้เพิ่มเติม (ถ้าจำเป็น)
7. นำเสนอรายงานต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาอนุมัติ
8. เมื่อได้รับอนุมัติแล้วให้จัดทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือบันทึกข้อตกลงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามการอนุมัติของคณะกรรมการของแต่ละสถาบันการเงิน
9. ทำรายงานสรุปผลการติดตามลูกหนี้ที่ทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทุกเดือน

แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดได้เริ่มถือปฏิบัตินับแต่วันที่ 2 มิถุนายน 2541 และได้ปรับปรุงแก้ไขหลักเกณฑ์ใหม่เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2542 ประกอบด้วย 9 กรณี ดังนี้

1. การลดเงินต้นหรือดอกเบี้ยค้างรับ คือ การยินยอมงดเว้นมิให้ลูกหนี้ชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยค้างรับที่สถาบันการเงินได้บันทึกบัญชีรับรู้เป็นรายได้แล้วหรือเป็นการลดหย่อนต้นเงินหรือดอกเบี้ยค้างรับ ซึ่งเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า Hair Cut
2. การลดอัตราดอกเบี้ย คือ การลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยที่คิดจากลูกหนี้ ณ ปัจจุบัน หรือตามสัญญาเงินกู้เดิม
3. การเปลี่ยนหนี้เป็นทุน คือ การที่สถาบันการเงินเปลี่ยนสถานะของตนเองจากเจ้าหนี้เงินให้กู้ยืม เป็นผู้ถือหุ้นในกิจการของลูกหนี้ โดยที่ลูกหนี้มีการโอนหนี้สินของสถาบันการเงินมาเป็นทุนจดทะเบียน
4. การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ (เดิมเป็นหนี้ระยะยาวอยู่แล้ว) คือ การเลื่อนกำหนดระยะเวลาของเงินต้นที่จะครบกำหนดหรือเงินต้นที่ครบกำหนดไปแล้วซึ่งค้างชำระออกไป โดยการขยายระยะเวลาของอายุเงินกู้ให้ยาวขึ้นจากกำหนดเดิม
5. การเปลี่ยนหนี้ระยะสั้นเป็นระยะยาว คือ การเปลี่ยนประเภทหนี้จากหนี้ระยะสั้นที่มีอายุเงินกู้ไม่เกิน 1 ปี เป็นหนี้ระยะยาว ที่มีอายุเงินกู้มากกว่า 1 ปี โดยมีกำหนดการชำระคืนเงินต้นเป็นงวดที่แน่นอนตามอายุเงินกู้
6. การเพิ่มระยะเวลาปลอดหนี้ (Grace Period) เงินต้นและหรือดอกเบี้ย คือ การขยายระยะเวลาของเงินกู้ที่ยังอยู่ในช่วงของระยะเวลาปลอดการชำระหนี้เงินต้น หรือดอกเบี้ยให้ยาวขึ้น หรือการให้ตั้งพักชำระหนี้เงินต้นและหรือดอกเบี้ยค้างชำระระยะเวลาหนึ่ง
7. การรับโอนสินทรัพย์เป็นหลักประกัน คือ การรับโอนสินทรัพย์ของลูกหนี้ที่นำมาเป็นหลักประกันหนี้สถาบันการเงิน เพื่อหักชำระหนี้ที่ลูกหนี้มีภาระต่อสถาบันการเงิน
8. การรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ใช่หลักประกันเพื่อชำระหนี้ คือ การรับโอนสินทรัพย์อื่นที่มีใช้หลักประกันของสถาบันการเงินเพื่อหักชำระหนี้ของลูกหนี้ที่มีภาระต่อสถาบันการเงิน
9. การรับโอนสินทรัพย์โดยมีสัญญาให้สิทธิลูกหนี้ในการซื้อ/โอนกลับคืน คือ การรับโอนสินทรัพย์ของลูกหนี้เพื่อหักชำระหนี้ที่มีภาระต่อสถาบันการเงิน โดยสถาบันการเงินให้สิทธิ ลูกหนี้ในการซื้อสินทรัพย์นั้นคืนภายในระยะเวลาที่กำหนด และราคาที่ตกลงกัน หรือให้สถาบันการเงินมีสิทธิขายบุคคลภายนอกเมื่อใดก็ได้ แต่ต้องเสนอ

เงื่อนไขและราคาเดียวกันให้เจ้าของเดิมซื้อก่อน หากไม่ซื้อสถาบันการเงินจึงจะขายได้

ขั้นตอนที่ 2 รวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการปฏิบัติตามแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 193 คน มีดังนี้

1.1 เพศ

- ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ เพศชาย ร้อยละ 66.9 เพศหญิง ร้อยละ 33.1
- ธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง เพศชาย ร้อยละ 66.4 เพศหญิง ร้อยละ 35.6
- ธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก เพศชาย ร้อยละ 100
- รวมทั้งสิ้น เพศชาย ร้อยละ 68.1 เพศหญิง ร้อยละ 31.9

1.2 อายุ

- ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ อายุระหว่าง 25 – 34 ปี มากที่สุด ร้อยละ 49.2 รองลงมา อายุระหว่าง 35 – 44 ปี ร้อยละ 39.2 และอายุระหว่าง 45 – 55 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 11.6 โดยมีอายุเฉลี่ย 35.43 ปี
- ธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง อายุระหว่าง 25 – 34 ปี มากที่สุด ร้อยละ 79.7 รองลงมา อายุระหว่าง 35 – 44 ปี ร้อยละ 20.3 โดยมีอายุเฉลี่ย 31.37 ปี
- ธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก อายุระหว่าง 35 – 44 ปี ร้อยละ 54.5 มากที่สุด ร้อยละ 49.2 รองลงมา อายุระหว่าง 25 – 34 ปี ร้อยละ 36.4 และอายุระหว่าง 45 – 55 ปี ร้อยละ 9.1 โดยมีอายุเฉลี่ย 37.18 ปี
- รวมทั้งสิ้น อายุระหว่าง 25 – 34 ปี มากที่สุด ร้อยละ 57.9 รองลงมา อายุระหว่าง 35 – 44 ปี ร้อยละ 34.2 และอายุระหว่าง 45 – 55 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 7.9 โดยมีอายุเฉลี่ย 34.27 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

- ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 79.3 รองลงมา ระดับปริญญาโท ร้อยละ 19.0 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 1.7
- ธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 72.9 รองลงมา ระดับปริญญาโท ร้อยละ 27.1
- ธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 63.6 รองลงมา ระดับปริญญาโท ร้อยละ 36.4

- รวมทั้งสิ้น สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 76.4 รองลงมา ระดับปริญญาโท ร้อยละ 22.5 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุดร้อยละ 1.1

1.4 สถานภาพการสมรส

- ฆนการพาดิชัยขนาดใหญ๋ สถานภาพโสดมากที่สุด ร้อยละ 59.5 รองลงมา สถานภาพสมรส ร้อยละ 38.0 และสถานภาพม่าย/หย่า น้อยที่สุด ร้อยละ 2.5
- ฆนการพาดิชัยขนาดกลาง สถานภาพโสด มากที่สุด ร้อยละ 52.5 รองลงมา สถานภาพสมรส ร้อยละ 47.5
- ฆนการพาดิชัยขนาดเล็ก สถานภาพโสดมากที่สุด ร้อยละ 63.6 รองลงมา สถานภาพสมรส ร้อยละ 36.4
- รวมทั้งสิ้น สถานภาพสมรสมากที่สุด ร้อยละ 54.5 รองลงมา สถานภาพโสด ร้อยละ 44.0 และสถานภาพม่าย/หย่า น้อยที่สุด ร้อยละ 1.5

1.5 อายุการทำงานในฆนการพาดิชัย

- ฆนการพาดิชัยขนาดใหญ๋ อายุงานระหว่าง 6 – 10 ปี มากที่สุด ร้อยละ 47.9 รองลงมา อายุงานมากกว่า 11 ปีขึ้นไป ร้อยละ 43.0 และอายุต่ำกว่า 5 ปีลงมา น้อยที่สุด ร้อยละ 9.1 โดยมีอายุงานเฉลี่ย 11.08 ปี
- ฆนการพาดิชัยขนาดกลาง อายุงานระหว่าง 6 – 10 ปี มากที่สุด ร้อยละ 50.8 รองลงมา อายุงานต่ำกว่า 5 ปีลงมา ร้อยละ 28.8 และอายุงานมากกว่า 11 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 20.4 โดยมีอายุงานเฉลี่ย 8.06 ปี
- ฆนการพาดิชัยขนาดเล็ก อายุงานมากกว่า 11 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 63.6 และอายุงานระหว่าง 6 – 10 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 36.4 โดยมีอายุงานเฉลี่ย 12.73 ปี
- รวมทั้งสิ้น อายุงานระหว่าง 5 – 10 ปี มากที่สุด ร้อยละ 48.2 รองลงมา อายุงานมากกว่า 11 ปีขึ้นไป ร้อยละ 37.2 และอายุงานต่ำกว่า 5 ปีลงมา น้อยที่สุด ร้อยละ 14.7 โดยมีอายุงานเฉลี่ย 10.24 ปี

1.6.1 อายุการทำงานด้านสินเชื่อ

- ฆนการพาดิชัยขนาดใหญ๋ อายุงานระหว่าง 6 – 10 ปี มากที่สุด ร้อยละ 42.1 รองลงมา อายุงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 35.5 และอายุงานมากกว่า 11 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 22.3 โดยมีอายุงานเฉลี่ย 7.49 ปี
- ฆนการพาดิชัยขนาดกลาง อายุระหว่าง 6 – 10 ปี มากที่สุด ร้อยละ 50.8 รองลงมา อายุงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 42.4 และอายุงานมากกว่า 11 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 6.8 โดยมีอายุงานเฉลี่ย 6.12 ปี

- ธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก อายุงานมากกว่า 11 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 63.6 รองลงมา อายุงานระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 27.3 และอายุงานต่ำกว่า 5 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 9.1 โดยมีอายุงานเฉลี่ย 11.55 ปี
- รวมทั้งสิ้น อายุงานระหว่าง 6-10 ปี มากที่สุด ร้อยละ 44.0 รองลงมา อายุต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 36.1 และอายุงานมากกว่า 11 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 19.9 โดยมีอายุงานเฉลี่ย 7.30 ปี

1.6.2 อายุการทำงานด้านอื่นๆ

- ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ อายุงานเฉลี่ย 5.95 ปี
- ธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง อายุงานเฉลี่ย 4.48 ปี
- ธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก อายุงานเฉลี่ย 2.60 ปี
- รวมทั้งสิ้น อายุงานเฉลี่ย 5.42 ปี

1.7 ระดับตำแหน่งในการทำงาน

- ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 79.2 ระดับบริหาร ร้อยละ 20.8
- ธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 64.4 ระดับบริหาร ร้อยละ 35.6
- ธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 45.5 ระดับบริหาร ร้อยละ 54.5
- รวมทั้งสิ้น ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 72.6 ระดับบริหาร ร้อยละ 27.4

1.8 การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด มีส่วนร่วมในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในด้านของความรู้ ความเข้าใจต่อการปฏิบัติตามแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นในด้านของความรู้ ความเข้าใจต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 43 แสดงความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อความรู้ ความเข้าใจต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ช่วงคะแนน - 100 ถึง 100 คะแนน)

ข้อความ	ขนาดของธนาคาร			รวม
	ใหญ่	กลาง	เล็ก	
	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)
1. ช่วยลดปัญหาการเกิดหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loan , NPL)	73.97 (117)	71.31 (58)	66.36 (11)	72.69 (186)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 0.413 ^{ns}			
2. เป็นการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารพาณิชย์กับลูกค้า	66.98 (117)	71.81 (58)	61.50 (10)	68.20 (185)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 0.620 ^{ns}			
3. ช่วยลดการจัดชั้นหนี้และการกันสำรองสำหรับลูกหนี้ที่มีปัญหา	77.38 (117)	70.78 (58)	57.73 (11)	74.16 (186)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 1.708 ^{ns}			
4. ให้ประโยชน์กับธนาคารพาณิชย์มากกว่าการดำเนินคดีตามกฎหมาย	64.88 (117)	40.84 (57)	71.36 (11)	57.86 (185)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 4.352 [*]			
5. ธนาคารพาณิชย์จะได้รับชำระหนี้ครบถ้วนในอนาคต	30.04 (117)	24.91 (58)	38.64 (11)	28.95 (186)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 0.262 ^{ns}			
6. นโยบายเปิดกว้างให้ธนาคารพาณิชย์สามารถแก้ปัญหานี้ได้สำเร็จ	49.60 (117)	41.47 (58)	55.64 (11)	47.42 (186)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 0.531 ^{ns}			
7. สามารถใช้แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้มากกว่า 1 วิธีสำหรับลูกค้าแต่ละราย	78.67 (117)	80.71 (59)	84.09 (11)	79.63 (187)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 0.243 ^{ns}			

ตารางที่ 43 (ต่อ)

ข้อความ	ขนาดของธนาคาร			รวม
	ใหญ่	กลาง	เล็ก	
	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)
8. ฝ่ายจัดการของธนาคารพาณิชย์ได้ให้การสนับสนุนในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้	72.36 (117)	73.84 (58)	64.09 (11)	72.33 (186)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 0.294 ^{ns}			
9. สอดคล้องกับหน้าที่ของท่าน โดยถือเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ	82.62 (117)	81.60 (58)	69.18 (11)	81.51 (186)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 1.061 ^{ns}			
10. เป็นการเพิ่มภาระงาน	-20.64 (115)	-30.91 (56)	-7.73 (11)	-23.02 (182)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 0.552 ^{ns}			
11. ท่านต้องการความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้	70.71 (117)	77.41 (58)	77.73 (11)	73.22 (186)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 0.889 ^{ns}			
12. ท่านมีความภูมิใจเมื่อสามารถปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้สำเร็จ	82.29 (117)	78.02 (57)	85.00 (11)	81.14 (185)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 0.557 ^{ns}			
13. บทเรียนจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ช่วยให้การทำงานสินเชื่มีความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น	88.65 (116)	76.53 (58)	81.82 (11)	84.44 (185)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 3.270 [*]			

จากตารางที่ 43 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 193 คน มีผู้ให้ข้อมูลจำนวนระหว่าง 182 – 187 คน ดังนี้

ตอนที่ 1

ด้านความรู้ ความเข้าใจ ต่อวัตถุประสงค์และนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย จากการศึกษาคะแนนความเห็นพร้อมทั้งพิจารณาเหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบ พบว่าธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นการให้ประโยชน์กับธนาคารพาณิชย์มากกว่าการดำเนินคดีตามกฎหมาย โดยสามารถเรียงลำดับความเห็นจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การสามารถใช้แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้มากกว่า 1 วิธี สำหรับลูกค้านี้แต่ละราย ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยที่ตรงกัน กล่าวคือ มีแนวทางที่สอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจ และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าแต่ละราย
2. การช่วยลดการจัดชั้นหนี้และการกันสำรองสำหรับลูกหนี้ที่มีปัญหา ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยที่สอดคล้องกัน โดยเห็นว่าเป็นการแบ่งเบาภาระให้กับธนาคารพาณิชย์ในการกันสำรอง และทำให้ภาพโดยรวมของธนาคารพาณิชย์ดีขึ้น
3. การช่วยลดปัญหาการเกิดหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loan ,NPL) ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยไม่แตกต่างกัน โดยเห็นว่าเป็นการสร้างกฎระเบียบให้กับระบบสถาบันการเงินในการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีความสามารถในการชำระหนี้ต่ำให้สามารถชำระหนี้ได้ตามความสามารถ และช่วยให้ลูกหนี้เปลี่ยนสถานะจากหนี้เสียมาเป็นหนี้ดีได้
4. การรักษาความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารพาณิชย์กับลูกค้า ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยไม่แตกต่างกัน โดยเห็นว่าเป็นการให้โอกาสลูกหนี้ในการหาแนวทางร่วมกันในการแก้ไขปัญหาหนี้ และทำให้สามารถรักษาสถานะลูกหนี้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไว้ได้
5. การให้ประโยชน์กับธนาคารพาณิชย์มากกว่าการดำเนินคดีตามกฎหมาย ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยที่แตกต่างกัน โดยธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กมีความเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งว่าการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ประโยชน์กับธนาคารพาณิชย์มากกว่าการดำเนินคดีตามกฎหมาย เนื่องจาก การดำเนินคดีตามกฎหมายต้องใช้เวลาอันจึงจะเสร็จสิ้น และในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารพาณิชย์มีโอกาสที่จะได้รับชำระหนี้เข้ามามากกว่าการดำเนินคดีตามกฎหมาย ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่และขนาดกลาง มีความเห็นด้วยที่น้อยกว่าธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กลดหลั่นกันลงมา โดยมองว่าธนาคารพาณิชย์สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีตามกฎหมายได้เท่านั้น
6. นโยบายเปิดกว้างให้ธนาคารพาณิชย์สามารถแก้ปัญหาหนี้ได้สำเร็จ ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยที่ตรงกัน โดยเห็นว่านโยบายบางอย่างไม่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติ มาตรการบางอย่างเข้มงวด และไม่ผ่อนปรน
7. ธนาคารพาณิชย์จะได้รับชำระหนี้ครบถ้วนในอนาคต ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยที่ตรงกัน โดยเห็นว่าในกรณีที่ลูกหนี้บางรายไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ จะมีโอกาสกลับมาเป็นหนี้ NPL ได้อีก ประกอบกับความไม่แน่นอนของเสถียรภาพทางเศรษฐกิจอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าต่อไปในอนาคตได้

ด้านความรู้ ความเข้าใจ ต่อนโยบายและการปฏิบัติของธนาคารพาณิชย์ที่สอดคล้องกับแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย จากการศึกษาจะเห็นความเห็นพร้อมทั้งพิจารณาเหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบพบว่าธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นบทเรียนจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ช่วยให้การทำงานสินเชื่อมีความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความไม่เห็นด้วยที่สอดคล้องกันว่าการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นการเพิ่มภาระงาน โดยสามารถเรียงลำดับความเห็นจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. บทเรียนจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ช่วยให้การทำงานสินเชื่อมีความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยที่แตกต่างกัน โดยธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ มีความเห็นด้วยมากที่สุด โดยทำให้การอำนวยความสะดวกและป้องกันการเกิดหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ อีกทั้งในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทำให้ทราบถึงสาเหตุปัญหาและปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ซึ่งทำให้สามารถหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาพร้อมกันกับลูกหนี้ได้ ส่วนธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง มีความเห็นด้วยรองลงมา โดยมองว่าทำให้การวิเคราะห์ลูกค้าย่อยอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้น และธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก มีความเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยเห็นว่าพนักงานสินเชื่อต้องตระหนักในบทเรียนที่เกิดขึ้นเท่านั้น
2. สอดคล้องกับหน้าที่ของพนักงานสินเชื่อ โดยถือเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยที่ตรงกัน เนื่องจากมีความเห็นว่าการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอยู่แล้ว อีกทั้งต้องแก้ปัญหาหนี้เสียที่เกิดขึ้น เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำในปัจจุบัน ทำให้โอกาสในการขยายสินเชื่อเป็นไปได้ยาก จึงทำให้ต้องเร่งรัดการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อให้มีรายได้เข้ามายังธนาคารพาณิชย์
3. การมีความภูมิใจเมื่อสามารถปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้สำเร็จ ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยที่สอดคล้องกัน โดยมองว่าเป็นการช่วยเหลือกันทั้งสองฝ่ายระหว่างธนาคารพาณิชย์ ผู้ให้กู้ยืมเงิน และลูกหนี้ ผู้กู้ยืมเงิน ให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ โดยเป็นการช่วยลดภาระหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ให้กับธนาคารพาณิชย์ อีกทั้งเป็นผลงานในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ
4. การต้องการความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติมในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยที่ไม่แตกต่างกัน โดยเห็นว่าทำให้สามารถแก้ไขปัญหาหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ได้อย่างมีระบบและถูกต้อง โดยใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมและเป็นไปได้ในการปฏิบัติให้กับลูกหนี้ อีกทั้งทำให้ทราบการเปลี่ยนแปลงในหลักปฏิบัติและกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ได้ทันทั่วถึง

5. ฝ่ายจัดการของธนาคารพาณิชย์ได้ให้การสนับสนุนในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยที่ไม่แตกต่างกัน โดยเห็นว่าฝ่ายจัดการได้ให้การสนับสนุนให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีความยืดหยุ่นและประสบความสำเร็จ เพื่อลดการกันสำรอง และทำให้ธนาคารพาณิชย์อยู่รอดได้
6. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นการเพิ่มภาระงาน ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยว่าการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นการเพิ่มภาระงาน เนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอยู่แล้วในการติดตามการชำระหนี้รวมทั้งการแก้ปัญหาหนี้ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์บางแห่งได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยการจัดตั้งหน่วยงานแก้ไขหนี้ขึ้นเพื่อดำเนินการในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยตรง ดังนั้น จึงไม่เป็นการเพิ่มภาระงานแต่อย่างใด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยแต่ละประเด็น

ด้านความเข้าใจต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยแต่ละแนวทาง จากการศึกษาพบว่าธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเข้าใจต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การเปลี่ยนหนี้ระยะสั้นเป็นระยะยาว
2. การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ (เดิมเป็นหนี้ระยะยาวอยู่แล้ว)
3. การลดอัตราดอกเบี้ย
4. การเพิ่มระยะเวลาปลอดหนี้ (Grace Period) เงินต้น/และหรือดอกเบี้ย
5. การลดเงินต้นหรือดอกเบี้ยค้างรับ
6. การรับ โอนสินทรัพย์เป็นหลักประกัน
7. การรับ โอนสินทรัพย์โดยมีสัญญาให้สิทธิลูกหนี้ในการซื้อ/โอนกลับคืน
8. การเปลี่ยนหนี้เป็นทุน
9. การรับ โอนสินทรัพย์ที่ไม่ใช่หลักประกันเพื่อชำระหนี้

ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเข้าใจในแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นการรับโอนสินทรัพย์เป็นหลักประกัน การรับโอนสินทรัพย์โดยมีสัญญาให้สิทธิลูกหนี้ในการซื้อ/โอนกลับคืน และการรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ใช่หลักประกันเพื่อชำระหนี้ มีความเข้าใจที่แตกต่างกัน โดยธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กจะมีความเข้าใจในแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั้งสามแนวทางข้างต้นมากที่สุด รองลงมา คือ ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ และขนาดกลางตามลำดับ

ด้านความเป็นไปได้ในการปฏิบัติของแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยแต่ละแนวทาง จากการศึกษาพบว่าธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อความเป็นไปได้ในการปฏิบัติต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การเปลี่ยนหนี้ระยะสั้นเป็นระยะยาว
2. การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ (เดิมเป็นหนี้ระยะยาวอยู่แล้ว)
3. การลดอัตราดอกเบี้ย
4. การเพิ่มระยะเวลาปลอดหนี้ (Grace Period) เงินต้น/และหรือดอกเบี้ย
5. การลดเงินต้นหรือดอกเบี้ยค้างรับ
6. การรับ โอนสิทธิโดยมีสัญญา ให้สิทธิลูกหนี้ในการซื้อ/โอนกลับคืน
7. การรับ โอนสิทธิเป็นหลักประกัน
8. การรับ โอนสิทธิที่ไม่ใช่หลักประกันเพื่อชำระหนี้
9. การเปลี่ยนหนี้เป็นทุน

ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นต่อความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน ยกเว้นการขยายระยะเวลาการชำระหนี้ (เดิมเป็นหนี้ระยะยาวอยู่แล้ว) มีความเห็นต่อความเป็นไปได้ในการปฏิบัติที่แตกต่างกัน โดยธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่มีความเห็นว่าแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ดังกล่าวมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติมากที่สุด ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง และขนาดเล็กมีความเห็นรองลงมาตามลำดับ

ด้านความยุ่งยากซับซ้อนของแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยแต่ละแนวทาง จากการศึกษาพบว่าธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อความยุ่งยากซับซ้อนของแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การรับ โอนสิทธิที่ไม่ใช่หลักประกันเพื่อชำระหนี้
2. การเปลี่ยนหนี้เป็นทุน
3. การรับ โอนสิทธิโดยมีสัญญา ให้สิทธิลูกหนี้ในการซื้อ/โอนกลับคืน
4. การรับ โอนสิทธิเป็นหลักประกัน
5. การลดเงินต้นหรือดอกเบี้ยค้างรับ
6. การเพิ่มระยะเวลาปลอดหนี้ (Grace Period) เงินต้น/และหรือดอกเบี้ย
7. การลดอัตราดอกเบี้ย
8. การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ (เดิมเป็นหนี้ระยะยาวอยู่แล้ว)
9. การเปลี่ยนหนี้ระยะสั้นเป็นระยะยาว

ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นต่อความยุ่งยากซับซ้อนของแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยแต่ละแนวทางไม่แตกต่างกัน ยกเว้นการเพิ่มระยะเวลาปลอดหนี้ (Grace Period) เงินต้นและหรือดอกเบี้ย การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ (เดิมเป็นหนี้ระยะยาวอยู่แล้ว) และการเปลี่ยนหนี้ระยะสั้นเป็นระยะยาว มีความเห็นต่อความยุ่งยากซับซ้อนที่แตกต่างกัน โดยธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางมีความเห็นว่าแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั้งสามแนวทางข้างต้นมีความยุ่งยากซับซ้อนมากที่สุด ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กและขนาดใหญ่มีความเห็นรองลงมาตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยประสบความสำเร็จ

ตารางที่ 44 แสดงความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทยในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทยประสบความสำเร็จ (ช่วงคะแนน - 100 ถึง 100 คะแนน)

ปัจจัย	ขนาดของธนาคาร			รวม
	ใหญ่	กลาง	เล็ก	
	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)
1. นโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยเปิดกว้าง	57.57 (117)	46.76 (58)	60.91 (11)	54.40 (186)
ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 0.917 ^{ns}				
2. การให้ความสนับสนุนโดยฝ่ายจัดการของธนาคารพาณิชย์	68.40 (117)	64.28 (57)	63.64 (11)	66.85 (185)
ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 0.246 ^{ns}				
3. การได้รับการฝึกอบรมและเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้	71.46 (118)	73.42 (57)	61.36 (11)	71.46 (186)
ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 0.504 ^{ns}				
4. การได้รับความร่วมมือจากลูกหนี้	53.77 (118)	67.40 (57)	49.55 (11)	57.70 (186)
ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 1.443 ^{ns}				

ตารางที่ 44 (ต่อ)

ปัจจัย	ขนาดของธนาคาร			รวม
	ใหญ่	กลาง	เล็ก	
	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)
5. การได้รับความร่วมมือจากเจ้าหนี้ สถาบันการเงินอื่น	46.18 (116)	54.14 (56)	18.64 (11)	46.96 (183)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 1.961 ^{ns}			
6. การแลกเปลี่ยนแนวทางการปรับ ปรุงโครงสร้างหนี้ระหว่างผู้ ปฏิบัติงานด้วยกัน	69.96 (118)	73.28 (57)	55.91 (11)	70.15 (186)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 0.875 ^{ns}			
7. การดำเนินการปรับปรุงโครงสร้าง หนี้ด้วยความรวดเร็ว	50.58 (116)	45.21 (57)	35.50 (10)	48.08 (183)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 0.380 ^{ns}			

จากตารางที่ 44 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 193 คน มีผู้ให้ข้อมูลจำนวนระหว่าง 183 – 186 คน ดังนี้

จากการศึกษาคะแนนความเห็นพร้อมทั้งพิจารณาเหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบพบว่าธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยประสบความสำเร็จ โดยมีความเห็นด้วยไม่แตกต่างกัน ในปัจจัยต่อไปนี้เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การได้รับการฝึกอบรมและเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยที่ไม่แตกต่างกัน โดยเห็นว่าเป็นแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และทำให้สามารถสะท้อนมุมมองและความหลากหลายในการแก้ไขปัญหาหนี้ลูกหนี้แต่ละกรณีได้
2. การแลกเปลี่ยนแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยตรงกัน โดยยอมรับว่าการแลกเปลี่ยนแนวทางระหว่างกันจากลูกหนี้ที่มีปัญหาที่แตกต่างหลากหลาย สามารถเปรียบเทียบ ปรีกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่เหมาะสมและดีที่สุดได้ นอกจากนี้ พนักงานสินเชื่อแต่ละคนมีความรู้ ความเข้าใจ และศักยภาพที่ต่างต่างกัน ดังนั้น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ และแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้จะทำให้สามารถปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้สำเร็จมากยิ่งขึ้น

3. การให้ความสนับสนุนโดยฝ่ายจัดการของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยตรงกัน โดยยอมรับว่าทำให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้สามารถปฏิบัติได้รวดเร็ว ไม่ติดขัด และช่วยลดปัญหาการเกิดหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ รวมทั้งภาระการกันสำรองของธนาคารพาณิชย์ได้ ซึ่งท้ายที่สุดจะส่งผลดีต่อธนาคารพาณิชย์
4. การได้รับความร่วมมือจากลูกหนี้ ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยตรงกัน โดยเห็นว่าลูกหนี้เป็นบุคคลสำคัญในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ นอกเหนือจากการสนับสนุนโดยฝ่ายจัดการและการมีความรู้ความเข้าใจในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมิให้ความร่วมมือ ก็ไม่สามารถปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้สำเร็จ นอกจากนี้ ยังเป็นข้อตกลงของทั้งสองฝ่ายร่วมกัน
5. นโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยเปิดกว้าง ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยตรงกัน โดยเห็นว่านโยบายส่วนใหญ่เปิดกว้างเพื่อช่วยเหลือธนาคารพาณิชย์และลูกหนี้ และมุ่งเน้นในความเป็นได้ในการปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม ความเห็นบางส่วนยอมรับว่าระเบียบขั้นตอนบางอย่างมีความซับซ้อนและละเอียดถี่ถ้วน รวมทั้งนโยบายบางอย่างไม่ชัดเจน
6. การดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ด้วยความรวดเร็ว ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยตรงกัน โดยเห็นว่าช่วยทำให้หนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้รวมทั้งการกันสำรองลดลงตามอัตรากหนี้ได้ประโยชน์จากเงื่อนไขใหม่ที่ช่วยเหลือลูกหนี้ได้ อย่างไรก็ตาม ความเห็นบางส่วนมองว่าการดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้สามารถทำได้ช้า เนื่องจากมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ยังยากซับซ้อน และการดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่รวดเร็วอาจทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องจากลูกหนี้ และอาจมองข้ามข้อมูลที่สำคัญไปได้
7. การได้รับความร่วมมือจากเจ้าหนี้สถาบันการเงินอื่น ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยตรงกัน โดยเห็นว่าเป็นการแก้ไขไปพร้อมกัน และแต่ละสถาบันการเงินสามารถได้รับชำระหนี้สินได้ตามสัดส่วน อย่างไรก็ตาม ความเห็นบางส่วนมองว่าอาจติดปัญหาด้านการประสานงานระหว่างกัน และสถาบันการเงินต่างก็ต้องการรักษาผลประโยชน์ส่วนตนให้มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อปัญหาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 45 แสดงความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทยในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัญหาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย (ช่วงคะแนน -100 ถึง 100 คะแนน)

ปัญหา	ขนาดของธนาคาร			รวม
	ใหญ่	กลาง	เล็ก	
	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)	คะแนนเฉลี่ย (จำนวน)
1. การไม่ได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายจัดการของธนาคารพาณิชย์	-21.50 (116)	-32.98 (56)	-36.82 (11)	-25.93 (183)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 0.675 ^{ns}			
2. การไม่ได้รับความร่วมมือจากลูกหนี้	26.53 (118)	24.30 (57)	26.36 (11)	25.83 (186)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 0.020 ^{ns}			
3. ความแตกต่างระหว่างวิธีการแก้ปัญหาของธนาคารพาณิชย์กับลูกหนี้ ซึ่งไม่สามารถหาข้อสรุปได้	55.92 (118)	59.14 (57)	54.55 (11)	56.82 (186)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 0.102 ^{ns}			
4. การไม่ให้ความร่วมมือของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินอื่น	42.20 (115)	24.38 (56)	2.27 (11)	34.30 (182)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 3.655 [*]			
5. ความล่าช้าในการเข้าไปเจรจาแก้ไขปัญหานี้กับลูกหนี้โดยปล่อยให้เวลาว่างเลยไป	44.44 (117)	58.95 (56)	15.45 (11)	47.13 (184)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 3.137 [*]			
6. การขาดความรู้ ความเข้าใจในวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้	29.61 (116)	23.91 (56)	36.36 (11)	28.27 (183)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 0.239 ^{ns}			
7. ขั้นตอนการปฏิบัติที่ยุ่งยากซับซ้อนของแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้	31.68 (117)	24.09 (56)	32.73 (11)	29.43 (184)
	ค่าสถิติทดสอบ F เท่ากับ 0.300 ^{ns}			

จากตารางที่ 45 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 193 คน มีผู้ให้ข้อมูลจำนวนระหว่าง 182 – 186 คน ดังนี้

จากการศึกษาจะแนบความเห็นพร้อมทั้งพิจารณาเหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบพบว่าธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน ยกเว้นความล่าช้าในการเข้าไปเจรจาแก้ไขปัญหานี้กับลูกหนี้โดยปล่อยให้เวลาล่วงเลยไป และการไม่ให้ความร่วมมือของเจ้าหนี้สถาบันการเงินอื่นมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน นอกจากนี้ไม่เห็นด้วยว่าการไม่ได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายจัดการของธนาคารพาณิชย์เป็นปัญหา โดยมีความคิดเห็นต่อปัญหาเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ความแตกต่างระหว่างวิธีการแก้ปัญหาของธนาคารพาณิชย์กับลูกหนี้ ซึ่งไม่สามารถหาข้อสรุปได้ ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยต่อปัญหาตรงกัน โดยเห็นว่าแนวทางการแก้ปัญหานี้มีความแตกต่างกัน อีกทั้งเงื่อนไขที่ลูกหนี้เสนอมา ธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถรับในหลักการได้ รวมทั้งลูกหนี้ไม่มีความเข้าใจในแนวทางการแก้ไขปัญหาและไม่เปิดเผยข้อเท็จจริง
2. ความล่าช้าในการเข้าไปเจรจาแก้ไขปัญหานี้กับลูกหนี้โดยปล่อยให้เวลาล่วงเลยไป ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็น ไม่สอดคล้องกัน โดยธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางยอมรับว่ามีผลทำให้การพิจารณายุ่งยากมากยิ่งขึ้น และหนี้ค้างชำระเพิ่มสูงขึ้นซึ่งจะเป็นปัญหาต่อไปในอนาคต ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ มีความเห็นด้วยถึงปัญหาดังกล่าวรองลงมา โดยมองว่าความล่าช้าดังกล่าวเกิดจากการไม่ประสานงานกันระหว่างธนาคารพาณิชย์และลูกหนี้ ส่วนธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก มีความเห็นต่อปัญหานี้น้อยที่สุด โดยแจ้งว่าเมื่อเกิดปัญหาในการชำระหนี้ขึ้นแล้ว ธนาคารพาณิชย์จะรีบเข้าไปแก้ไขปัญหากันทันที
3. การไม่ให้ความร่วมมือของเจ้าหนี้สถาบันการเงินอื่น ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็น ไม่สอดคล้องกัน โดยธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ มีความเห็นด้วยต่อกฎข้อบังคับมากที่สุด โดยยอมรับว่าแต่ละสถาบันการเงินจะพยายามรักษาสภาพประโยชน์ของตนให้ได้มากที่สุด และบางครั้งติดปัญหาด้านของจรรยาบรรณในการเปิดเผยข้อมูลของลูกหนี้ ส่วนธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง มีความเห็นด้วยรองลงมา โดยเห็นว่าเงื่อนไขบางอย่างขัดต่อกฎข้อบังคับของธนาคารพาณิชย์ ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก มีความเห็นด้วยต่อกฎข้อบังคับนี้มากที่สุด โดยมองว่าส่วนมากเป็นการแก้ปัญหานี้ภายในธนาคารพาณิชย์เองมากกว่าการหาแนวทางการแก้ปัญหานี้ร่วมกันระหว่างธนาคารพาณิชย์ด้วยกัน
4. ขั้นตอนการปฏิบัติที่ยุ่งยากซับซ้อนของแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยต่อปัญหาตรงกัน โดยเห็นว่าขั้นตอนการปฏิบัติที่ยุ่งยากจะทำให้การแก้ไขปัญหานี้เกิดความล่าช้า อีกทั้งแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของ

ธนาคารแห่งประเทศไทยบางอย่างที่มีความยุ่งยากซับซ้อนมาก จะส่งผลให้มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติที่ต่ำ

5. การขาดความรู้ ความเข้าใจในวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยต่อปัญหาตรงกัน โดยยอมรับว่าความรู้ ความเข้าใจในวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นสิ่งสำคัญในการแก้ไขปัญหานี้ให้ประสบความสำเร็จ หากขาดความรู้ ความเข้าใจ จะส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ปัญหาสำคัญ คือ ลูกหนี้ซึ่งไม่เข้าใจต่อหลักการและประโยชน์ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
6. การไม่ได้รับความร่วมมือจากลูกหนี้ ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยต่อปัญหาตรงกัน โดยยอมรับว่าลูกหนี้บางรายไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหานี้ และไม่แสดงความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหานี้ อีกทั้งไม่ยอมเปิดเผยข้อเท็จจริงให้ธนาคารพาณิชย์ทราบ นอกจากนี้ หากสามารถปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้แล้ว แต่ลูกหนี้ไม่ทำตามเงื่อนไขข้อมไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย
7. การไม่ได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายจัดการของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยตรงกันต่อปัญหาของการไม่ได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายจัดการของธนาคารพาณิชย์ โดยยอมรับว่ามีใช้ปัญหาแต่อย่างใด เนื่องจาก ฝ่ายจัดการของธนาคารพาณิชย์ได้สนองนโยบายตามแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยมาโดยตลอด และนโยบายดังกล่าวก่อให้เกิดประโยชน์แก่ธนาคารพาณิชย์โดยตรง อีกทั้งที่ผ่านมาก็ได้มีการมุ่งเน้นให้การสนับสนุนในการแก้ไขปัญหานี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดภาระของธนาคารพาณิชย์ในการกันสำรอง และเพิ่มรายได้ให้กับธนาคารพาณิชย์

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ต่อการปฏิบัติตามแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยพิจารณาเหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบได้พบข้อสังเกตที่ควรนำมาพิจารณาดังนี้

1. ด้านวัตถุประสงค์และนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยมากที่สุดในด้านของการสามารถใช้แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้มากกว่า 1 วิธี สำหรับลูกค้าแต่ละราย เนื่องจากมีแนวทางที่สอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจ และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าแต่ละราย ในขณะที่มีความเห็นด้วยน้อยที่สุดในด้านของธนาคารพาณิชย์จะได้รับชำระหนี้ครบถ้วนในอนาคต ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยที่ตรงกัน โดยเห็นว่าในกรณีที่ลูกหนี้บางรายไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ จะมีโอกาสกลับมาเป็นหนี้ NPL ได้อีก

ประกอบกับความไม่แน่นอนของเสถียรภาพทางเศรษฐกิจอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ต่อไปในอนาคตได้

2. ด้านนโยบายการและการปฏิบัติของธนาคารพาณิชย์ที่สอดคล้องกับแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งในด้านของบทเรียนจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ช่วยให้การทำงานสินเชื่อมีความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น เนื่องจากทำให้การวิเคราะห์และอำนวยการสินเชื่อแก่ลูกหนี้มีความรัดกุมและรอบคอบมากขึ้น อีกทั้งสามารถหาแนวทางในการป้องกันปัญหาได้ก่อนที่จะเป็นปัญหาใหญ่ต่อไปในอนาคต นโยบายที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ฝ่ายจัดการของธนาคารพาณิชย์ได้ให้การสนับสนุนในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ส่วนนโยบายที่ไม่เห็นด้วย คือ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นการเพิ่มภาระงาน เนื่องจากเป็นหน้าที่ของพนักงานสินเชื่อที่ต้องปฏิบัติอยู่แล้วในการติดตามการชำระหนี้รวมทั้งการแก้ปัญหาหนี้ที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์บางแห่งได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยการจัดตั้งหน่วยงานแก้ไขหนี้ขึ้นเพื่อดำเนินการในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยตรง เช่น ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้จัดตั้งหน่วยงานที่ดูแลหนี้ดี (Good Bank) และหนี้เสีย (Bad Bank) แยกออกจากกันอย่างชัดเจน นอกจากนี้ กระทรวงการคลังยังมีนโยบายให้ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุมัติการจัดตั้งบริษัทบริหารสินทรัพย์ (AMC) เพื่อบริหารหนี้ด้อยคุณภาพที่โอนย้ายมาจากธนาคารพาณิชย์ โดย ณ สิ้นปี 2543 มีบริษัทบริหารสินทรัพย์ (AMC) ที่ได้รับอนุมัติให้จัดตั้งโดยธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 8 แห่ง²⁰ ได้แก่ บริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด จัดตั้งโดยธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด (มหาชน) บริษัทบริหารสินทรัพย์รัตนสิน จำกัด จัดตั้งโดยธนาคารรัตนสิน จำกัด (มหาชน) บริษัทบริหารสินทรัพย์จันทบุรี จำกัด และบริษัทบริหารสินทรัพย์ธนบุรี จำกัด จัดตั้งโดยธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทบริหารสินทรัพย์ทวี จำกัด จัดตั้งโดยธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บริษัทบริหารสินทรัพย์จตุจักร จำกัด จัดตั้งโดยธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) บริษัทบริหารสินทรัพย์ของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) และบริษัทบริหารสินทรัพย์ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

3. ด้านความเข้าใจในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยแต่ละแนวทาง พบว่าธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความมีความเข้าใจมากที่สุด คือ การเปลี่ยนหนี้ระยะสั้นเป็นระยะยาว และแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีความเข้าใจน้อยที่สุด คือ การรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ใช่หลักประกันเพื่อชำระหนี้

²⁰ รายการเดียวกับ 3.

4. ด้านความเป็นไปได้ในการปฏิบัติของแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยแต่ละแนวทาง พบว่าธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นว่าแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติมากที่สุด คือ การเปลี่ยนหนี้ระยะสั้นเป็นระยะยาว และแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ การเปลี่ยนหนี้เป็นทุน
5. ด้านความยุ่งยากซับซ้อนของแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยแต่ละแนวทาง ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นว่าแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีความเห็นว่ายุ่งยากซับซ้อนมากที่สุด คือ การรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ใช่หลักประกันเพื่อชำระหนี้ และแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ยุ่งยากซับซ้อนน้อยที่สุด คือ การเปลี่ยนหนี้ระยะสั้นเป็นระยะยาว
6. ความคิดเห็นต่อความเข้าใจ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ และความยุ่งยากซับซ้อนมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ธนาคารพาณิชย์มีความเข้าใจมาก จะมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติมาก และมีความยุ่งยากซับซ้อนน้อย โดยแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีความเห็นดังกล่าวข้างต้นมากที่สุด คือ การเปลี่ยนหนี้ระยะสั้นเป็นระยะยาว และในทางตรงกันข้าม แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ธนาคารพาณิชย์มีความเข้าใจน้อย จะมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ น้อย และมีความยุ่งยากซับซ้อนมาก โดยแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีความเห็นดังกล่าวข้างต้นมากที่สุด คือ การรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ใช่หลักประกันเพื่อชำระหนี้
7. ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยประสบความสำเร็จ ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยประสบความสำเร็จมากที่สุด คือ การได้รับการฝึกอบรมและเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เนื่องจากช่วยให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นไปอย่างถูกต้องและไม่ล่าช้า ส่วนปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยประสบความสำเร็จน้อยที่สุด คือ การได้รับความร่วมมือจากเจ้าหนี้สถาบันการเงินอื่น เนื่องจาก สถาบันการเงินต่างก็ต้องการรักษาผลประโยชน์ส่วนตนให้มากที่สุด ดังนั้น การดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ทำพร้อมกันไปจะส่งผลดีต่อทุกฝ่าย
8. ปัญหาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ถือเป็นปัญหา มากที่สุดในความเห็นของธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่ คือ ความแตกต่างระหว่างวิธีการแก้ปัญหาของธนาคารพาณิชย์กับลูกหนี้ซึ่งไม่สามารถหาข้อสรุปได้ เนื่องจากการไม่สามารถยอมรับในหลักการ และการที่ลูกหนี้ไม่มีความเข้าใจในแนวทางการแก้ไขปัญหาและ

ไม่เปิดเผยข้อเท็จจริง ส่วนปัญหาที่พบบ่อยที่สุด คือ การไม่ได้รับความร่วมมือจากลูกหนี้ เนื่องจากโดยมากลูกหนี้ได้ให้ความร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์ แต่ขาดความเข้าใจในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และบางรายขาดความรับผิดชอบในการแก้ปัญหาหนี้ อย่างไรก็ตามธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยตรงกันว่า การไม่ได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายจัดการของธนาคารพาณิชย์ มิใช่ปัญหาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แต่อย่างใด เนื่องจากฝ่ายจัดการของธนาคารพาณิชย์ได้ให้การสนับสนุนตามแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยมาโดยตลอด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ต่อการปฏิบัติตามแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยพิจารณาความเห็นเพิ่มเติมในปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทยประสบความสำเร็จ และปัญหาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ควรพิจารณา ดังนี้

1. การฝึกอบรมและสัมมนา

1.1 ด้านธนาคารพาณิชย์

การฝึกอบรมและเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ควรมีอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้กระบวนการในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นไปอย่างมีระบบ มีมาตรฐานเดียวกัน และมีความเหมาะสมต่อศักยภาพของลูกหนี้แต่ละราย รวมทั้งทำให้ทราบการเปลี่ยนแปลงในหลักปฏิบัติและกฎระเบียบต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์

อนึ่ง ธนาคารพาณิชย์ทั้งสามขนาดส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจที่น้อยต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย 4 แนวทาง ได้แก่ การเปลี่ยนหนี้เป็นทุน การรับโอนสินทรัพย์เป็นหลักประกัน การรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ใช่หลักประกันเพื่อชำระหนี้ และการรับโอนสินทรัพย์โดยมีสัญญาให้สิทธิลูกหนี้ในการซื้อ/โอนกลับคืน เนื่องจาก มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติต่ำ และมีความยุ่งยากซับซ้อนมาก ดังนั้น จึงควรมีการฝึกอบรมและเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ดังกล่าว รวมทั้งมีการปรับเปลี่ยนนโยบายให้มีความยืดหยุ่น ผ่อนปรน ง่ายในการปฏิบัติ และก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงต่อธนาคารพาณิชย์และลูกหนี้

การจัดฝึกอบรม สัมมนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับกรณีศึกษาลูกหนี้ที่มีความแตกต่างหลากหลาย ระหว่างธนาคารพาณิชย์ด้วยกัน ถือเป็นโอกาสที่ดีในการแลกเปลี่ยนแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อที่ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจะได้สามารถนำข้อสรุปจากการอบรม สัมมนา ไปใช้เป็นแนวทาง

ในการปฏิบัติที่เป็นระบบเดียวกัน และทำให้สามารถดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จได้โดยเร็ว

1.2 ด้านลูกหนี้

การจัดฝึกอบรม สัมมนา และให้ความรู้ ความเข้าใจในแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกหนี้ โดยหน่วยงานของรัฐบาล เอกชน และธนาคารแห่งประเทศไทย ควรมีส่วนร่วม เพื่อให้ลูกหนี้มีความรู้ ความเข้าใจ ในกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และทราบถึงประโยชน์ที่ลูกหนี้จะได้รับ รวมทั้งทำให้ลูกหนี้อยอมรับข้อเท็จจริงของปัญหาหนี้ที่เกิดขึ้น โดยมีความมั่นใจ และความจริงใจในการที่จะเข้ามาเจรจาแก้ไขปัญหาหนี้กับธนาคารพาณิชย์และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เนื่องจากที่ผ่านมา ลูกหนี้มักเป็นฝ่ายรอคอยที่จะให้ธนาคารพาณิชย์เข้ามาติดต่อก่อนเสมอ

2. ฝ่ายจัดการของธนาคารพาณิชย์ควรให้การสนับสนุนในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย และหลักปฏิบัติให้มีความยืดหยุ่น และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคารพาณิชย์และลูกหนี้ เนื่องจาก ลูกหนี้แต่ละรายมีปัญหาที่แตกต่างกัน รวมทั้งการให้อำนาจในการตัดสินใจต่อหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบด้านการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการให้การสนับสนุนด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ยานพาหนะ เป็นต้น
3. ผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์ อันหมายถึง ผู้จัดการสาขา และหัวหน้างานด้านสินเชื่อ ถือเป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ประสบความสำเร็จ เนื่องจาก วิสัยทัศน์ มุมมอง และความคิดเห็นของผู้บริหารสามารถใช้เป็นแนวทางในการให้คำแนะนำต่อลูกหนี้ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งผู้บริหารยังเป็นผู้ที่รักษาความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารพาณิชย์และลูกหนี้ไว้ได้ ตลอดจนเป็นผู้ที่คอยเจรจาต่อรองและไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง และทำความเข้าใจให้กับลูกหนี้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
4. ธนาคารแห่งประเทศไทยควรมีการติดตามผลของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการกระตุ้นดำเนินงานธนาคารพาณิชย์ รวมทั้งการติดตามผลอย่างใกล้ชิดทำให้ทราบสถานการณ์ ความเป็นไปที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา
5. นโยบายการกระตุ้นเศรษฐกิจและการจ้างงานของภาครัฐบาลควรดำเนินการอย่างจริงจัง โดยไม่มุ่งเน้นการการแก้ไขปัญหาที่ระบบสถาบันการเงินเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้หากภาครัฐกิจและอุตสาหกรรมมีรายได้เพิ่มขึ้นย่อมส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม และสามารถแก้ไขปัญหาหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น