

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธุรกิจขนาดเล็กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานสินเชื่อ และผู้บริหารธนาคาร จำนวน 121 ราย ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปและความรู้ความเข้าใจการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตาราง 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานสินเชื่อและผู้บริหารธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในธนาคาร ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน การเข้าอบรมหรือดูงานเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน และวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธุรกิจขนาดเล็กร ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

4.1.1.1 เพศ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมาก มีจำนวน 101 ราย หรือร้อยละ 83.5 เป็นเพศชาย ในขณะที่จำนวน 20 ราย หรือร้อยละ 16.5 เป็นเพศหญิง แสดงว่าพนักงานสินเชื่อ หรือผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

4.1.1.2 อายุ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมาก มีจำนวน 50 ราย หรือร้อยละ 41.3 มีอายุ 31-40 ปี รองลงมา จำนวน 40 ราย หรือร้อยละ 33.1 มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 20 ราย หรือร้อยละ 16.5 มีอายุ 20-30 ปี และจำนวน 11 ราย หรือร้อยละ 9.1 มีอายุมากกว่า 50 ปี จากข้อมูลแสดงว่าพนักงานสินเชื่อ หรือผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ มีอายุในช่วง 31 – 50 ปี

4.1.1.3 ระดับการศึกษา

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมาก มีจำนวน 95 ราย หรือร้อยละ 78.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมา จำนวน 24 ราย หรือร้อยละ 19.8 มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และจำนวน 2 ราย หรือร้อยละ 1.7 มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จากข้อมูลแสดงว่าพนักงานสินเชื่อหรือผู้บริหารธนาคารพาณิชย์เกือบทุกรายมีความรู้ในระดับปริญญา

4.1.1.4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคาร

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมาก มีจำนวน 70 ราย หรือร้อยละ 57.9 ปฏิบัติงานในธนาคารตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป รองลงมา จำนวน 46 ราย หรือร้อยละ 38.0 ปฏิบัติงานในธนาคารระหว่าง 5-10 ปี และจำนวน 5 ราย หรือร้อยละ 4.1 ปฏิบัติงานในธนาคารไม่เกิน 5 ปี จากข้อมูลแสดงว่าพนักงานสินเชื่อหรือผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ ปฏิบัติงานในธนาคารมานานและกว่าครึ่งหนึ่งทำงานในธนาคารมานานกว่า 10 ปี

4.1.1.5 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมาก มีจำนวน 42 ราย หรือร้อยละ 34.7 ดำรงตำแหน่งพิธีการสินเชื่อ รองลงมา จำนวน 34 ราย หรือร้อยละ 28.1 ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยการสินเชื่อ จำนวน 16 ราย หรือร้อยละ 13.2 ดำรงตำแหน่งผู้จัดการ จำนวน 13 ราย หรือร้อยละ 10.7 ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ และที่เหลือร้อยละ 9.1 , 2.5 และ 1.7 ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยสินเชื่อ และสมุหบัญชี และผู้จัดการจังหวัด

4.1.1.6 ระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมาก มีจำนวน 46 ราย หรือร้อยละ 38.0 ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมานานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป รองลงมา จำนวน 43 ราย หรือร้อยละ 35.6 ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมานานระหว่าง 4-6 ปี และจำนวน 32 ราย หรือร้อยละ 35.6 ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมานานไม่เกิน 3 ปี จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าพนักงานสินเชื่อหรือผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ ส่วนมากทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมากกว่า 4 ปี

4.1.1.7 การเข้ารับการอบรมหรือศึกษาดูงานการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมาก มีจำนวน 104 ราย หรือร้อยละ 86.0 เคยเข้ารับการอบรมหรือดูงานเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ในขณะที่จำนวน 17 ราย หรือร้อยละ 14.0 ไม่เคยเข้าการศึกษาหรือดูงานเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว

4.1.1.8 ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมาก มีจำนวน 56 ราย หรือร้อยละ 46.3 มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธุรกิจขนาดเล็กในลักษณะมีความเข้าใจสามารถปฏิบัติงานได้แต่ต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่นเป็นบางครั้ง รองลงมา จำนวน 28 ราย หรือร้อยละ 23.1 มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะมีความเข้าใจเป็นอย่างดี และสามารถให้คำแนะนำแก่พนักงานอื่นได้ จำนวน 25 ราย หรือร้อยละ 20.7 มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะ มีความเข้าใจดี และสามารถปฏิบัติงานได้ดี และจำนวน 12 ราย หรือร้อยละ 9.9 ขาดความรู้ความเข้าใจ จำเป็นต้อง

ได้รับการแนะนำหรืออบรมเพิ่มเติม จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าพนักงานสินเชื่อและผู้บริหารธนาคารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีการปรับปรุงโครงสร้างนี้ ในระดับต้องได้รับการแนะนำ ในสัดส่วนที่มากกว่ากลุ่มที่สามารถปฏิบัติงานได้

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	101	83.5
- หญิง	20	16.5
รวม	121	100.0
2. อายุ		
- 20 – 30 ปี	20	16.5
- 31 – 40 ปี	50	41.3
- 41 – 50 ปี	40	33.1
- มากกว่า 50 ปี	11	9.1
รวม	121	100.0
3. ระดับการศึกษา		
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2	1.7
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	95	78.5
- สูงกว่าปริญญาตรี	24	19.8
รวม	121	100.0
4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคาร		
- ไม่เกิน 5 ปี	5	4.1
- 5 – 10 ปี	46	38.0
- ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป	70	57.9
รวม	121	100.0

ตาราง 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
- พิธีกรสินเชื่อ	42	34.7
- เจ้าหน้าที่อำนวยการสินเชื่อ	34	28.1
- หัวหน้าหน่วยสินเชื่อ	11	9.1
- สมุหบัญชี	3	2.5
- ผู้ช่วยผู้จัดการ	13	10.7
- ผู้จัดการ	16	13.2
- ผู้จัดการจังหวัด	2	1.7
รวม	121	100.0
6. ระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
- ไม่เกิน 3 ปี	32	26.4
- 4 – 6 ปี	43	35.6
- ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป	46	38.0
รวม	121	100.0
7. การเข้ารับการอบรมหรือดูงาน		
- เคย	104	86.0
- ไม่เคย	17	14.0
รวม	121	100.0
8. ความเข้าใจการปรับโครงสร้างหนี้		
- ต้องได้รับการแนะนำหรืออบรมเพิ่มเติม	12	9.9
- ต้องได้รับคำแนะนำเป็นบางครั้ง	56	46.3
- เข้าใจดีและปฏิบัติงานได้ดี	25	20.7
- เข้าใจดีและแนะนำแก่พนักงานคนอื่นได้	28	23.1
รวม	121	100.0

ที่มา : จากการรวบรวมปี 2544

2) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพนักงานกับความรู้ความเข้าใจในการปรับโครงสร้างหนี้
 ความรู้ความเข้าใจ ในขั้นตอนและวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธุรกิจขนาดเล็กลง
 ผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามกลุ่มพนักงาน คือพนักงานสินเชื่อ และผู้บริหาร พบว่า กลุ่ม
 พนักงานสินเชื่อ ส่วนมาก หรือร้อยละ 52.6 มีความรู้ในลักษณะสามารถปฏิบัติงานได้แต่ต้องขอ
 คำแนะนำจากผู้อื่นเป็นบางครั้ง รองลงมา ร้อยละ 21.1 มีความรู้ความเข้าใจดีและสามารถให้คำ
 แนะนำแก่พนักงานอื่นได้ ในขณะที่ผู้บริหาร ส่วนมาก หรือร้อยละ 46.3 มีความรู้ความเข้าใจ
 สามารถปฏิบัติงานได้แต่ต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่นเป็นบางครั้ง รองลงมา ร้อยละ 23.1 มีความรู้
 ความเข้าใจเป็นอย่างดีและสามารถให้คำแนะนำแก่พนักงานอื่นได้ จากข้อมูลแสดงว่าพนักงาน
 สินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธุรกิจขนาดเล็กลงใน
 ลักษณะต่าง ๆ ต่ำกว่ากลุ่มผู้บริหาร (ดูตาราง 4.2)

ตาราง 4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพนักงานกับความรู้ความเข้าใจในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
 ธุรกิจขนาดเล็กลง

กลุ่มพนักงาน	พนักงาน	ผู้บริหาร	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ความรู้ความเข้าใจ			
ต้องได้รับการแนะนำหรืออบรมเพิ่มเติม	6 (7.9)	6 (13.3)	12 (9.9)
ต้องได้รับคำแนะนำเป็นบางครั้ง	40 (52.6)	16 (35.6)	56 (46.3)
เข้าใจดีและปฏิบัติงานได้ดี	14 (18.4)	11 (24.4)	25 (20.7)
เข้าใจดีและแนะนำแก่พนักงานอื่นได้	16 (21.1)	12 (26.7)	28 (23.1)
รวม	76 (100.0)	45 (100.0)	121 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2544

4.2 นโยบาย วิธีการ ขั้นตอน และปัญหาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ข้อมูลนโยบาย วิธีการ ขั้นตอน และปัญหาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ธุรกิจขนาดเล็กร
ทำการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านความครอบคลุมของนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ความเหมาะสมของวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ความร่วมมือของลูกหนี้ในแต่ละขั้นตอน ปัจจัยที่ถูกลำไ้ไปใช้ในการประเมินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และปัญหาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เป็นการวิเคราะห์ลำดับความเห็นโดยกำหนดคะแนนความคิดเห็นดังนี้ คือ เห็นด้วยมากที่สุด กำหนดคะแนนความเห็นเท่ากับ 5 คะแนน เห็นด้วยมาก กำหนดคะแนนความเห็นเท่ากับ 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง กำหนดคะแนนความเห็นเท่ากับ 3 คะแนน เห็นด้วยน้อย กำหนดคะแนนความเห็นเท่ากับ 2 คะแนน และเห็นด้วยน้อยมาก กำหนดคะแนนความเห็นเท่ากับ 1 คะแนน และนำคะแนนความคิดเห็นดังกล่าวในแต่ละข้อมาหาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นพร้อมกำหนดลำดับความเห็นจากมากไปหาน้อย รวมทั้งทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างพนักงาน และผู้บริหาร ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.2.1 นโยบาย และการกำหนดวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคาร

4.2.1.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ธุรกิจขนาดเล็กรของธนาคารดังนี้ ในส่วนของพนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 47.4 เห็นว่าธนาคารได้มีนโยบายและประกาศให้ผู้ปฏิบัติทราบอย่างชัดเจน รองลงมา ร้อยละ 40.8 เห็นว่าธนาคารมีนโยบายและมีการแจ้งเวียนให้ผู้ปฏิบัติทราบ ในขณะที่ร้อยละ 11.8 เห็นว่า ทราบว่าธนาคารกำหนดนโยบายแต่ขาดความชัดเจนในการปฏิบัติ ในส่วนผู้บริหาร พบว่า ส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 73.3 เห็นว่าธนาคารมีนโยบายและประกาศให้ผู้ปฏิบัติทราบชัดเจน รองลงมา ร้อยละ 22.2 เห็นว่าธนาคารมีนโยบายและมีการแจ้งเวียนให้ผู้ปฏิบัติทราบ ในขณะที่ร้อยละ 4.4 เห็นว่า ทราบว่ามีนโยบายแต่ยังขาดความชัดเจนในการปฏิบัติ จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า พนักงานสินเชื่อ และผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ เห็นว่าปัจจุบันธนาคารกำหนดนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งยังนำนโยบายแจ้งเวียนให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ (ดูตาราง 4.3)

ตาราง 4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพนักงานกับความคิดเห็นนโยบายการปรับปรุง
โครงสร้างหนี้ธุรกิจขนาดเล็ก

กลุ่มพนักงาน	พนักงาน	ผู้บริหาร	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
มีความคิดเห็น			
มีนโยบายและประกาศให้ผู้ปฏิบัติทราบ ชัดเจน	36 (47.4)	33 (73.3)	69 (57.0)
มีนโยบายและมีการแจ้งเวียนให้ผู้ปฏิบัติ	31 (40.8)	10 (22.2)	41 (33.9)
ทราบว่า มีนโยบายแต่ยังขาดความชัดเจน ในการปฏิบัติ	9 (11.8)	2 (4.4)	11 (9.1)
รวม	76 (100.0)	45 (100.0)	121 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2544

4.2.1.2 ความคิดเห็นต่อการกำหนดวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ธุรกิจขนาดเล็กของธนาคาร ดังนี้ ในส่วนของพนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 84.2 เห็นว่าธนาคารกำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ในขณะที่ร้อยละ 15.8 เห็นว่า ธนาคารไม่ได้กำหนดวิธีการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ในส่วนของผู้บริหาร พบว่า ส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 97.8 เห็นว่า ธนาคารกำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ในขณะที่ร้อยละ 2.2 เห็นว่า ธนาคารไม่ได้กำหนดวิธีการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จากข้อมูลแสดงว่า พนักงานสินเชื่อและผู้บริหารมีความเห็นในทางเดียวกันคือ ธนาคารมีการกำหนดวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร (ดูตาราง 4.4)

ตาราง 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพนักงานกับความคิดเห็นต่อการกำหนดวิธีการปรับปรุง
โครงสร้างหนี้ธุรกิจขนาดเล็ก

กลุ่มพนักงาน	พนักงาน	ผู้บริหาร	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
กำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร	64 (84.2)	44 (97.8)	108 (89.3)
ไม่มีการกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร	12 (15.8)	1 (2.2)	13 (10.7)
รวม	76 (100.0)	45 (100.0)	121 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2544

4.2.1.3 ความครอบคลุมของนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

จากการวิเคราะห์ความเห็นต่อความครอบคลุมในการดำเนินนโยบายปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม หากนำค่าเฉลี่ยความเห็นของแต่ละข้อมาเรียงลำดับ พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับการกำหนดวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ มีค่าเฉลี่ยความเห็นสูงสุด หรือเท่ากับ 4.14 รองลงมา คือ ประเด็นเกี่ยวกับการประเมินฐานะและการดำเนินงานของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 4.10 และประเด็นวิธีการชำระหนี้ภายใต้ข้อตกลงของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ มีค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 4.08 (ดูตาราง 4.5) หากพิจารณาจำแนกตามกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความครอบคลุมของนโยบายดังต่อไปนี้

พนักงาน มีค่าเฉลี่ยความเห็นเรียงตามลำดับ คือเป็นประเด็นเกี่ยวกับวิธีการชำระหนี้ภายใต้ข้อตกลงของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 4.12 รองลงมา คือ ประเด็นการกำหนดวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 4.04 และประเด็นการประเมินฐานะและการดำเนินงานของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

ผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยความเห็นเรียงตามลำดับ คือ เป็นประเด็นเกี่ยวกับ การกำหนด วัตถุประสงค์ของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 4.31 รองลงมา คือ ประเด็น การประเมินฐานะและการดำเนินงานของลูกหนี้ ค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 4.24 และ ประเด็นการ คาดการณ์ความสามารถชำระกิจการของลูกหนี้ หรือค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 4.16 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ยความเห็นต่อความครอบคลุมของนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการเรียงลำดับ จำแนกตามกลุ่มพนักงาน

ความเห็น	พนักงาน		ผู้บริหาร		รวม	
	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ
1. การกำหนดวัตถุประสงค์	4.04	2	4.31	1	4.14	1
2. การประเมินสถานการณ์ทางการตลาดของลูกหนี้	3.71	7	3.89	7	3.78	7
3. การประเมินสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องของลูกหนี้	3.51	8	3.80	8	3.62	8
4. การประเมินฐานะและการดำเนินงานของลูกหนี้	4.01	3	4.24	2	4.10	2
5. การคาดการณ์ความสามารถชำระกิจการของลูกหนี้	4.00	4	4.16	3	4.06	4
6. วิธีการชำระหนี้ภายใต้ข้อตกลงของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้	4.12	1	4.02	4	4.08	3
7. วิธีการประเมินผลการชำระหนี้ที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้แล้ว	4.00	5	3.96	5	3.98	5
8. การกำหนดเอกสารประกอบแต่ละขั้นตอน	3.75	6	3.96	6	3.83	6
9. การกำหนดวิธีดำเนินการตามมาตรฐานการบัญชี	3.51	9	3.67	9	3.57	9

ที่มา : จากการสำรวจปี 2544

4.2.1.4 ความเหมาะสมของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แต่ละวิธี

จากการวิเคราะห์ความเห็นต่อความเหมาะสมของวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับ ธุรกิจขนาดเล็กลงของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม หากนำค่าเฉลี่ยความเห็นของแต่ละข้อมา เรียงลำดับ พบว่า วิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ด้วยการลดจำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือนในช่วง เวลาหนึ่ง เป็นวิธีที่เหมาะสมด้วยค่าเฉลี่ยความเห็นสูงสุด หรือเท่ากับ 4.47 รองลงมา คือ วิธีขยาย ระยะเวลาชำระหนี้ ค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 4.43 และวิธีตั้งพักดอกเบี้ยค้างชำระ ค่าเฉลี่ยความเห็น

เท่ากับ 4.37 (ดูตาราง 4.6) หากพิจารณาจำแนกตามกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ดังนี้

พนักงาน มีค่าเฉลี่ยความเห็นเรียงตามลำดับ คือ วิธีลดจำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือน ในช่วงเวลาหนึ่ง ค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 4.45 รองลงมา คือ วิธีตั้งพักดอกเบี้ยค้างชำระ ค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 4.36 และวิธีขยายระยะเวลาชำระหนี้ ค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 4.34 ตามลำดับ

ผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยความเห็นเรียงตามลำดับ คือ วิธีขยายระยะเวลาชำระหนี้ ค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 4.58 รองลงมา คือ ลดจำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือนในช่วงเวลาหนึ่ง ค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 4.51 และวิธีตั้งพักดอกเบี้ยค้างชำระ ค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 4.40 ตามลำดับ

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ยความเห็นต่อความเหมาะสมของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการเรียงลำดับจำแนกตามกลุ่มพนักงาน

ความเห็น	พนักงาน		ผู้บริหาร		รวม	
	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ
1. ลดดอกเบี้ยเงินเชื่อผิดนัด	4.01	6	4.27	5	4.11	5
2. ลดจำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือนในช่วงเวลาหนึ่ง	4.45	1	4.51	2	4.47	1
3. ชำระเฉพาะดอกเบี้ยในช่วงระยะเวลาหนึ่ง	4.11	5	4.02	6	4.07	6
4. ลดอัตราดอกเบี้ย	4.33	4	4.31	4	4.32	4
5. ขยายระยะเวลาชำระหนี้	4.34	3	4.58	1	4.43	2
6. ตั้งพักดอกเบี้ยค้างชำระ	4.36	2	4.40	3	4.37	3
7. ลดเงินต้นบางส่วน	2.53	9	2.67	9	2.58	9
8. เรียกให้ชำระหนี้ทั้งหมดและลดดอกเบี้ยบางส่วน	2.63	7	2.91	8	2.74	8
9. ชำระหนี้ทั้งหมด และลดดอกเบี้ยหรือเงินต้นบางส่วน	2.58	8	3.09	7	2.77	7
10. โอนทรัพย์สินชำระหนี้บางส่วน	2.08	10	2.00	10	2.05	10
11. โอนทรัพย์สินชำระหนี้	2.08	11	1.96	11	2.03	11

ที่มา : จากการสำรวจปี 2544

4.2.1.5 วิธีที่ใช้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการวิธีปรับปรุงโครงสร้างหนี้ธุรกิจขนาดเล็กที่ธนาคารกำหนดใช้กับลูกหนี้มากที่สุดเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากหรือร้อยละ 31.4 เห็นว่าธนาคารใช้วิธีลดอัตราดอกเบี้ยสำหรับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นลำดับแรก รองลงมา ร้อยละ 17.4 เห็นว่าธนาคารใช้วิธีการขยายระยะเวลาชำระหนี้ และใช้วิธีลดจำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือนในช่วงเวลาหนึ่ง เมื่อจำแนกความเห็นตามกลุ่มพนักงาน พบว่า พนักงานสินเชื่อ ร้อยละ 31.6 เห็นว่าธนาคารใช้วิธีลดอัตราดอกเบี้ยในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นลำดับแรก รองลงมา ร้อยละ 18.4 เห็นว่าธนาคารใช้วิธีขยายระยะเวลาชำระหนี้ ส่วนผู้บริหาร ส่วนมาก หรือ ร้อยละ 31.1 เห็นว่าธนาคารใช้วิธีลดอัตราดอกเบี้ยในการปรับโครงสร้างหนี้เป็นลำดับแรก รองลงมา ใช้วิธีลดจำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือนในช่วงเวลาหนึ่ง (ดูตาราง 4.7) จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าธนาคารนิยมใช้วิธีลดอัตราดอกเบี้ยในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ธุรกิจขนาดเล็กกว่าวิธีอื่น ๆ

ตาราง 4.7 ความคิดเห็นต่อวิธีปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ถูกใช้กับลูกหนี้ จำแนกตามกลุ่มพนักงาน

วิธีปรับโครงสร้างหนี้	พนักงาน (N=76)		ผู้บริหาร (N=45)		รวม (N=121)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ลดดอกเบี้ยสินเชื่อผิดนัด	13	17.1	6	13.3	19	15.7
ลดจำนวนเงินผ่อนชำระในช่วงเวลาหนึ่ง	11	14.5	10	22.2	21	17.4
ชำระเฉพาะดอกเบี้ยในช่วงเวลาหนึ่ง	3	3.9	3	6.7	6	5.0
ลดอัตราดอกเบี้ย	24	31.6	14	31.1	38	31.4
ขยายระยะเวลาชำระหนี้	14	18.4	7	15.6	21	17.4
ตั้งพักดอกเบี้ยค้างชำระ	10	13.2	3	6.7	13	10.7
ลดเงินต้นบางส่วน	-	-	-	-	-	-
ชำระหนี้ทั้งหมดและลดดอกเบี้ยบางส่วน	1	1.3	1	2.2	2	1.6
ชำระหนี้ทั้งหมดและลดต้นหรือดอกเบี้ยบางส่วน	-	-	1	2.2	1	0.8
โอนทรัพย์สินชำระหนี้บางส่วน	-	-	-	-	-	-
โอนทรัพย์สินชำระหนี้	-	-	-	-	-	-

ที่มา : จากการสำรวจปี 2544

หมายเหตุ นำผลวิเคราะห์มาแสดงเฉพาะความเห็นที่ระบุว่าวิธีดังกล่าวถูกใช้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นลำดับแรก

4.2.1.6 ความยุ่งยากในการให้ความร่วมมือจากลูกหนี้แต่ละชั้นตอน

จากการวิเคราะห์ความเห็นต่อความยุ่งยากในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ธุรกิจขนาด เล็กอันเนื่องมาจากการให้ความร่วมมือจากลูกหนี้ในแต่ละชั้นตอนของผู้ตอบแบบสอบถาม หากนำ ค่าเฉลี่ยความเห็นของแต่ละข้อมาเรียงลำดับ พบว่า ชั้นตอนการเจรจาใกล้เคียงกับลูกหนี้มีความยุ่ง ยากมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความเห็นสูงสุดหรือเท่ากับ 3.43 รองลงมา คือ ชั้นตอนการทำข้อสรุปที่ได้ จากการเจรจาใกล้เคียงเพื่อเสนอต่อผู้มีอำนาจอนุมัติ มีค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 3.25 และชั้นตอน การส่งบันทึกข้อตกลงให้ลูกหนี้ลงนาม มีค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 3.17 (ดูตาราง 4.8) หากพิจารณา ความเห็นจำแนกตามกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่าทั้งกลุ่มพนักงาน และผู้บริหารมีความ เห็นไปในทางเดียวกับความเห็นภาพรวม กล่าวคือชั้นตอนการเจรจาใกล้เคียงกับลูกหนี้ ชั้นตอนการ ทำสรุปที่ได้จากการเจรจาหรือใกล้เคียงเพื่อเสนอต่อผู้มีอำนาจอนุมัติ และชั้นตอนการส่งบันทึก ข้อตกลงให้ลูกหนี้ลงนามเป็นชั้นตอนที่มีความยุ่งยากอันเนื่องมาจากการร่วมมือของลูกหนี้ ตามลำดับ

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ยความเห็นต่อชั้นตอนที่ยุ่งยากจากการให้ความร่วมมือของลูกหนี้ในการปรับปรุง โครงสร้างหนี้ และการเรียงลำดับ จำแนกตามกลุ่มพนักงาน

ความเห็น	พนักงาน		ผู้บริหาร		รวม	
	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ
1. การส่งบันทึกข้อตกลงให้ลูกหนี้ลงนาม	3.21	3	3.11	3	3.17	3
2. ลูกหนี้ส่งบันทึกข้อตกลงกลับธนาคาร	3.07	7	3.02	5	3.05	6
3. การดำเนินคดีกับลูกหนี้ที่ไม่ปฏิบัติตามข้อ 2	2.99	8	2.96	7	2.98	8
4. การแต่งตั้งผู้ใกล้เคียงกรณีลูกหนี้ไม่สามารถ เจรจาหรือหาข้อสรุปได้	3.11	4	2.84	8	3.01	7
5. การเจรจาใกล้เคียงกับลูกหนี้	3.47	1	3.36	1	3.43	1
6. การยกร่างและลงนามสัญญาปรับโครงสร้างหนี้	3.09	5	3.00	6	3.06	5
7. เตรียมการดำเนินคดีกับลูกหนี้ที่ไม่ให้ความ ร่วมมือ	3.09	6	3.07	4	3.08	4
8. การทำข้อสรุปที่ได้จากการเจรจาหรือใกล้เคียง เพื่อเสนอต่อผู้มีอำนาจอนุมัติ	3.24	2	3.27	2	3.25	2

ที่มา : จากการสำรวจปี 2544

4.2.2 ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาคัดเลือกลูกหนี้เพื่อปรับปรุงโครงสร้างหนี้

4.2.2.1 ปัจจัยที่ธนาคารนำไปใช้ในการคัดเลือกลูกหนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ธนาคารนำมาใช้ในการคัดเลือกลูกหนี้ที่มีปัญหาเพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ธุรกิจขนาดเล็กมากที่สุดเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก หรือร้อยละ 35.6 เห็นว่าปัจจัยลูกหนี้ให้ความสนใจและพร้อมแก้ไขปัญหของตนเองร่วมกับธนาคารถูกใช้ในการคัดเลือกลูกหนี้เป็นลำดับแรก รองลงมา ร้อยละ 32.2 เห็นว่าปัจจัยลูกหนี้อยู่ในวิสัยที่สามารถจะแก้ไขปัญหานั้นได้ และร้อยละ 19.8 เห็นว่าปัจจัยด้านธุรกิจของลูกหนี้ยังมีศักยภาพในการแข่งขันเพื่อหารายได้และสามารถนำมาชำระหนี้ให้แก่ธนาคารได้ ถูกใช้ในการคัดเลือกลูกหนี้เป็นลำดับแรก (ดูตาราง 4.9) เมื่อจำแนกความเห็นตามกลุ่มพนักงาน พบว่า ทั้งพนักงานสินเชื่อ และผู้บริหาร มีความเห็นไปในทางเดียวกับความเห็นภาพรวม จึงกล่าวได้ว่าธนาคารใช้ปัจจัยด้านความสนใจของลูกหนี้ วิสัยความสามารถในการแก้ไขปัญหาหนี้ของ ลูกหนี้ และสภาพของธุรกิจที่ยังสามารถแข่งขันได้ ในการคัดเลือกลูกหนี้เพื่อรับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ตาราง 4.9 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ธนาคารนำมาใช้คัดเลือกลูกหนี้เข้าสู่การปรับปรุงโครงสร้างหนี้
จำแนกตามกลุ่มพนักงาน

ปัจจัย	พนักงาน (N=76)		ผู้บริหาร (N=45)		รวม (N=121)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ลูกหนี้อยู่ในวิสัยแก้ไขปัญหานั้นได้	25	33.0	14	31.1	39	32.2
ความยุ่งยากในการแก้ไขปัญหาลูกหนี้	3	3.9	-	-	3	2.5
ผลประโยชน์ของธนาคารที่ต้องสูญเสีย	3	3.9	3	6.7	6	5.0
ลูกหนี้สนใจและให้ความร่วมมือแก้ไขปัญหาระหว่างธุรกิจของลูกหนี้มีศักยภาพในการหารายได้	28	36.8	15	33.3	43	35.6
ลูกหนี้ได้สิทธิประโยชน์เมื่อปรับปรุงโครงสร้างหนี้	13	17.1	11	24.4	24	19.8
ลูกหนี้ได้สิทธิประโยชน์เมื่อปรับปรุงโครงสร้างหนี้	1	1.3	-	-	1	0.8
ลูกหนี้มีเจ้าหนี้มากกว่าหนึ่งราย	1	1.3	-	-	1	0.8
ลูกหนี้ร้องขอเพื่อเข้ารับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้	2	2.7	2	4.5	4	3.3

ที่มา : จากการสำรวจปี 2544

หมายเหตุ นำผลวิเคราะห์มาแสดงเฉพาะความเห็นที่ระบุว่าปัจจัยดังกล่าวถูกใช้ในการคัดเลือกลูกหนี้เข้าปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นลำดับแรก

4.2.2.2 ปัจจัยที่ถูกนำไปใช้พิจารณาความเป็นไปได้ของลูกหนี้

จากการวิเคราะห์ความเห็นต่อปัจจัยที่ถูกใช้ในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ธุรกิจขนาดเล็แต่ละรายของผู้ตอบแบบสอบถาม หากนำค่าเฉลี่ยความเห็นของแต่ละข้อมาเรียงลำดับ พบว่า ปัจจัยการให้ความร่วมมือแก้ไขปัญหาของลูกหนี้ มีค่าเฉลี่ยความเห็นสูงสุด หรือเท่ากับ 4.52 รองลงมาคือปัจจัยลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 4.44 และ ปัจจัยด้านมูลเหตุปัญหาที่ลูกหนี้กำลังประสบปัญหา มีค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 3.66 (ดูตาราง 4.10) หากพิจารณาความเห็นจำแนกตามกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่าทั้งกลุ่มพนักงาน และผู้บริหารมีความเห็นต่อปัจจัยที่ถูกใช้ในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ลูกหนี้แต่ละรายไปในทางเดียวกับความเห็นภาพรวม จึงกล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านการให้ความร่วมมือของลูกหนี้ ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ตามเงื่อนไข และมูลเหตุแห่งปัญหาที่ไม่สามารถชำระหนี้ ธนาคารจะนำไปใช้ในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ลูกหนี้แต่ละรายสูงกว่าปัจจัยอื่น

ตาราง 4.10 ค่าเฉลี่ยความเห็นต่อปัจจัยที่ใช้พิจารณาความเป็นไปได้ของลูกหนี้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการเรียงลำดับ จำแนกตามกลุ่มพนักงาน

ความเห็น	พนักงาน		ผู้บริหาร		รวม	
	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ
1. ลูกหนี้ถูกฟ้องร้องจากเจ้าหนี้อื่น	3.36	6	3.11	6	3.26	6
2. การให้ความร่วมมือแก้ไขปัญหาจากลูกหนี้	4.50	1	4.56	1	4.52	1
3. ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขของธนาคาร	4.38	2	4.53	2	4.44	2
4. มูลค่าหลักประกันกับมูลหนี้ที่มีปัญหา	3.51	5	3.49	5	3.50	5
5. มูลเหตุของปัญหาที่ลูกหนี้กำลังประสบ	3.63	3	3.71	3	3.66	3
6. การถูกเร่งรัดเป้าหมายการปรับโครงสร้างหนี้จากสำนักงานใหญ่	3.63	4	3.67	4	3.64	4

ที่มา : จากการสำรวจปี 2544

4.2.3 ปัญหาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

จากการวิเคราะห์ความเห็นต่อปัญหาที่มีผลกระทบในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ธุรกิจ ขนาดเล็กของผู้ตอบแบบสอบถาม หากนำค่าเฉลี่ยความเห็นของแต่ละข้อมาเรียงลำดับ พบว่า ปัญหาการจัดทำประมาณการกระแสเงินสด มีค่าเฉลี่ยความเห็นสูงสุด หรือเท่ากับ 4.00 รองลงมา คือ ปัญหาการให้ความร่วมมือของลูกหนี้ มีค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 3.94 และ ปัญหาการวิเคราะห์ ด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 3.84 (ดูตาราง 4.11) หากพิจารณาจำแนกตามกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาแตกต่างกันดังนี้

พนักงาน มีค่าเฉลี่ยความเห็นเรียงตามลำดับ คือ ปัญหาด้านการให้ความร่วมมือของลูกหนี้ ค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 3.95 รองลงมา คือ ปัญหาการจัดทำประมาณการกระแสเงินสด ค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 3.93 และ ปัญหาการวิเคราะห์ด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ

ผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยความเห็นเรียงตามลำดับ คือ ปัญหาการจัดทำประมาณการกระแสเงินสด ค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 4.11 รองลงมา คือ ปัญหาการให้ความร่วมมือของลูกหนี้ ค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 3.93 และ ปัญหาการวิเคราะห์ด้านการเงิน หรือค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ค่าเฉลี่ยความเห็นต่อปัญหาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการเรียงลำดับ
จำแนกตามกลุ่มพนักงาน

ความเห็น	พนักงาน		ผู้บริหาร		รวม	
	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ
1. การวิเคราะห์ด้านการเงิน	3.84	3	3.84	3	3.84	3
2. การวิเคราะห์ด้านการตลาด	3.71	4	3.67	5	3.69	5
3. การวิเคราะห์ด้านการบริหาร	3.68	5	3.60	7	3.65	6
4. การจัดทำประมาณการกระแสเงินสด	3.93	2	4.11	1	4.00	1
5. การจัดทำอัตราส่วนทางการเงิน	3.68	6	3.80	4	3.73	4
6. การคำนวณส่วนสูญเสีย	3.54	8	3.62	6	3.57	8
7. การให้ความร่วมมือของลูกหนี้	3.95	1	3.93	2	3.94	2
8. การวิเคราะห์ปัญหาธุรกิจของลูกหนี้	3.67	7	3.60	8	3.64	7
9. ระเบียบ และวิธีปฏิบัติของธนาคาร	3.42	10	3.51	9	3.45	10
10. การเจรจาเพื่อหาข้อตกลงกับเจ้าหนี้ร่วมกัน	3.53	9	3.44	10	3.50	9
11. ขั้นตอนการขออนุมัติภายในธนาคาร	3.37	11	3.40	11	3.38	11

ที่มา : จากการสำรวจปี 2544

4.2.4 สาเหตุที่ทำให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไม่ประสบความสำเร็จ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ธุรกิจขนาดเล็กไม่ประสบความสำเร็จมากที่สุดเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากหรือร้อยละ 43.8 เห็นว่าลูกหนี้ไม่สนใจหรือละเลยการให้ความร่วมมือแก้ไขตามสัญญา จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ล้มเหลวเป็นลำดับแรก รองลงมา ร้อยละ 21.5 เห็นว่าปัจจัยลูกหนี้ให้ข้อมูลเป็นเท็จ ทำให้ล้มเหลวเป็นลำดับแรก และร้อยละ 14.0 เห็นว่าปัจจัยสภาพเศรษฐกิจของประเทศไม่เอื้ออำนวยต่อธุรกิจให้เติบโตได้ ทำให้เกิดความล้มเหลวเป็นลำดับแรก เมื่อจำแนกความเห็นตามกลุ่มพนักงาน พบว่า พนักงานสินเชื่อ และผู้บริหาร มีความเห็นต่อสาเหตุที่ทำให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไม่ประสบความสำเร็จเป็นไปในทางเดียวกับความคิดเห็นภาพรวม (ดูตาราง 4.12) จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านความไม่ให้ความสนใจจากลูกหนี้ ลูกหนี้ให้ข้อมูลเท็จ และสภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ล้มเหลว

ตาราง 4.12 ความคิดเห็นต่อสาเหตุที่ทำให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไม่ประสบความสำเร็จ
จำแนกตามกลุ่มพนักงาน

สาเหตุ	พนักงาน (N=76)		ผู้บริหาร (N=45)		รวม (N=121)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ลูกหนี้มีความสามารถในการชำระหนี้ต่างกัน	4	5.3	6	13.3	10	8.3
ลูกหนี้ให้ข้อมูลเป็นเท็จ	15	19.7	11	24.5	26	21.5
ความสามารถของพนักงานในการเจรจา	1	1.3	1	2.2	2	1.7
ธนาคารกำหนดเงื่อนไขที่ลูกหนี้ไม่อาจปฏิเสธ	6	7.9	1	2.2	7	5.8
สภาพเศรษฐกิจของประเทศไม่เอื้ออำนวย	12	15.8	5	11.1	17	14.0
ลูกหนี้ไม่สนใจหรือละเลยไม่ร่วมแก้ไขปัญหา	34	44.7	19	42.2	53	43.8
สิทธิประโยชน์ของลูกหนี้ได้รับไม่พอใจ	4	5.3	2	4.5	6	4.9

ที่มา : จากการสำรวจปี 2544

หมายเหตุ นำผลวิเคราะห์มาแสดงเฉพาะความเห็นที่ระบุความล้มเหลวเกิดจากสาเหตุนั้น ๆ
เป็นลำดับแรก

4.3 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

การวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ธุรกิจขนาดเล็กรของธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วยปัจจัยด้านลูกหนี้ ด้านพนักงานผู้ปฏิบัติ และปัจจัยด้านธนาคาร เป็นการวิเคราะห์ลำดับความเห็นโดยกำหนดคะแนนความคิดเห็นดังนี้ คือ เห็นด้วยมากที่สุด กำหนดคะแนนความเห็นเท่ากับ 5 คะแนน เห็นด้วยมาก กำหนดคะแนนความเห็นเท่ากับ 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง กำหนดคะแนนความเห็นเท่ากับ 3 คะแนน เห็นด้วยน้อย กำหนดคะแนนความเห็นเท่ากับ 2 คะแนน และ เห็นด้วยน้อยมาก กำหนดคะแนนความเห็นเท่ากับ 1 คะแนน และนำคะแนนความเห็นดังกล่าวในแต่ละข้อมาหาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นพร้อมกำหนดลำดับความเห็นจากมากไปหาน้อย รวมทั้งทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างพนักงาน และผู้บริหาร ผลการวิเคราะห์มีดังต่อไปนี้

4.3.1 ปัจจัยด้านลูกหนี้

จากการวิเคราะห์อุปสรรคในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ธุรกิจขนาดเล็กรจากปัจจัยด้านลูกหนี้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม หากนำค่าเฉลี่ยอุปสรรคแต่ละข้อมาเรียงลำดับ พบว่า อุปสรรคเกี่ยวกับลูกหนี้ไม่มาชำระหนี้ตามข้อตกลงที่ระบุในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดหรือเท่ากับ 4.14 รองลงมา คือ อุปสรรคเกี่ยวกับลูกหนี้มีหนี้หลายแห่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และลูกหนี้ให้ข้อมูลที่ไม่เป็นจริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ (ดูตาราง 4.13) หากพิจารณาจำแนกตามกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคดังต่อไปนี้

พนักงาน มีค่าเฉลี่ยความเห็นต่ออุปสรรคเรียงตามลำดับ คือ อุปสรรคลูกหนี้ไม่มาชำระหนี้ตามข้อตกลงที่ระบุในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมา อุปสรรคเกี่ยวกับลูกหนี้มีหนี้หลายแห่ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อุปสรรคลูกหนี้มาชำระหนี้แต่น้อยกว่าเงื่อนไขข้อตกลงที่กำหนด และลูกหนี้มาชำระหนี้ตามข้อตกลงแต่ไม่ตรงตามเวลาดำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยความเห็นต่ออุปสรรคเรียงตามลำดับ คือ อุปสรรคลูกหนี้ไม่มาชำระหนี้ตามข้อตกลงที่ระบุในสัญญา รองลงมา คือ อุปสรรคเกี่ยวกับลูกหนี้ให้ข้อมูลที่ไม่เป็นจริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อุปสรรคลูกหนี้มีหนี้หลายแห่ง และลูกหนี้มาชำระหนี้แต่น้อยกว่าเงื่อนไขข้อตกลงที่กำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

ตาราง 4.13 ค่าเฉลี่ยความเห็นต่อปัจจัยด้านลูกหนี้ที่เป็นอุปสรรคในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการเรียงลำดับ จำแนกตามกลุ่มพนักงาน

อุปสรรค	พนักงาน		ผู้บริหาร		รวม	
	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ
1. ลูกหนี้ให้ข้อมูลที่ไม่เป็นจริง	3.99	5	4.02	2	4.00	3
2. ลูกหนี้มีข้อต่อรงมาก	3.92	6	3.84	5	3.89	5
3. ลูกหนี้มีหนี้หลายแห่ง	4.12	2	3.87	3	4.02	2
4. ลูกหนี้ขาดความเข้าใจในการปรับโครงสร้างหนี้	3.79	7	3.82	6	3.80	7
5. ลูกหนี้ไม่มาชำระหนี้ตามข้อตกลงที่ระบุในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้	4.18	1	4.07	1	4.14	1
6. ลูกหนี้มาชำระหนี้แต่น้อยกว่าเงื่อนไขข้อตกลงที่กำหนด	4.00	3	3.87	4	3.95	4
7. ลูกหนี้มาชำระหนี้ตามข้อตกลงแต่ไม่ตรงตามกำหนดเวลา	4.00	4	3.67	7	3.88	6

ที่มา : จากการสำรวจปี 2544

4.3.2 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ปฏิบัติ

จากการวิเคราะห์อุปสรรคในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ธุรกิจขนาดเล็กจากปัจจัยด้านพนักงานผู้ปฏิบัติ ของผู้ตอบแบบสอบถาม หากนำค่าเฉลี่ยอุปสรรคแต่ละข้อมาเรียงลำดับ พบว่าอุปสรรคจากภาระงานอื่นของพนักงานที่รับผิดชอบมีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด หรือเท่ากับ 3.59 รองลงมา คือ อุปสรรคเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ครบถ้วนตามเงื่อนไขที่ได้รับอนุมัติให้ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และอุปสรรคเกี่ยวกับพนักงานผู้ปฏิบัติไม่เข้าใจวิธีการบันทึกข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ดีพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ตามลำดับ (ดูตาราง 4.14) หากพิจารณาจำแนกตามกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ทั้งกลุ่มพนักงานสินเชื่อ และผู้บริหารมีความคิดเห็นต่ออุปสรรคในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้จากปัจจัยด้านพนักงานผู้ปฏิบัติ เป็นไปในทางเดียวกับความเห็นในภาพรวม

ตาราง 4.14 ค่าเฉลี่ยความเห็นต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ปฏิบัติที่เป็นอุปสรรคในการปรับปรุง
โครงสร้างหนี้ และการเรียงลำดับ จำนวนตามกลุ่มพนักงาน

อุปสรรค	พนักงาน		ผู้บริหาร		รวม	
	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ
1. พนักงานขาดความเข้าใจในการปรับปรุง โครงสร้างหนี้	3.13	7	2.98	5	3.07	7
2. พนักงานที่ร่วมรับผิดชอบในการดำเนินการ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีน้อย	3.32	4	2.96	6	3.18	4
3. พนักงานที่รับผิดชอบงานปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ขาดประสบการณ์การดำเนินงาน	3.30	5	2.84	8	3.13	5
4. พนักงานที่รับผิดชอบขาดความกระตือรือร้น เพราะขาดความรู้ความเข้าใจในวิธีการดำเนินการ	3.09	8	2.93	7	3.03	8
5. ภาระงานอื่นของพนักงานที่รับผิดชอบมีมาก	3.82	1	3.20	1	3.59	1
6. พนักงานขาดความเข้าใจและไม่มีประสบการณ์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3.20	6	2.98	4	3.12	6
7. พนักงานผู้ปฏิบัติไม่เข้าใจวิธีการบันทึกข้อมูล ในเครื่องคอมพิวเตอร์ดีพอ	3.37	3	3.13	3	3.28	3
8. มีการบันทึกข้อมูลในเครื่องไม่ครบถ้วนตาม เงื่อนไขที่ได้รับอนุมัติให้ปรับปรุงโครงสร้างหนี้	3.39	2	3.18	2	3.31	2

ที่มา : จากการสำรวจปี 2544

4.3.3 ปัจจัยด้านธนาคาร

จากการวิเคราะห์อุปสรรคในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ธุรกิจขนาดเล็กจากปัจจัยด้าน
ธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม หากนำค่าเฉลี่ยอุปสรรคแต่ละข้อมาเรียงลำดับ พบว่า อุปสรรค
จากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลมีความซับซ้อนและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
หรือเท่ากับ 3.36 รองลงมา คือ อุปสรรคเกี่ยวกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ มีค่า
เฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และอุปสรรคเกี่ยวกับรถยนต์เพื่อใช้ในการงานปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีไม่เพียงพอ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ตามลำดับ (ดูตาราง 4.15) หากพิจารณาจำนวนตามกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบ
ถาม แต่ละกลุ่มจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคดังต่อไปนี้

พนักงาน มีค่าเฉลี่ยความเห็นต่ออุปสรรคเรียงตามลำดับ คือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลมีความซับซ้อนและเข้าใจยาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 รองลงมา อุปสรรคเกี่ยวกับรถยนต์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และอุปสรรคเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ตามลำดับ

ผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยความเห็นต่ออุปสรรคเรียงตามลำดับ คือ อุปสรรคจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลมีความซับซ้อนและเข้าใจยาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 รองลงมา คือ อุปสรรคเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 และอุปสรรคจากการประสานความร่วมมือกับศาล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ค่าเฉลี่ยความเห็นต่อปัจจัยด้านธนาคารที่เป็นอุปสรรคในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการเรียงลำดับ จำแนกตามกลุ่มพนักงาน

อุปสรรค	พนักงาน		ผู้บริหาร		รวม	
	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ
1. นโยบายของธนาคารไม่ชัดเจน	2.91	11	2.64	8	2.81	11
2. อุปกรณ์และเครื่องมือเหล่านี้มีไม่เพียงพอ						
2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์	3.33	3	2.87	2	3.16	2
2.2 เครื่องถ่ายเอกสาร	3.13	7	2.73	4	2.98	7
2.3 เครื่องมือสื่อสารเพื่อใช้ในการติดต่อ	3.22	5	2.71	5	3.03	4
2.4 คู่มือปฏิบัติงาน	3.25	4	2.51	9	2.98	8
2.5 รถยนต์	3.45	2	2.67	6	3.16	3
3. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลมีความซับซ้อนและเข้าใจยาก	3.51	1	3.09	1	3.36	1
4. การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น						
4.1 สำนักงานที่ดิน/กรมที่ดิน	3.20	6	2.64	7	2.99	5
4.2 สำนักงานสรรพากร/กรมสรรพากร	3.01	10	2.51	10	2.83	10
4.3 ศาล	3.07	9	2.84	3	2.98	6
4.4 เจ้าหนี้รายอื่น	3.13	8	2.42	11	2.87	9

ที่มา : จากการสำรวจปี 2544