

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

#### 4.1 ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

##### 4.1.1 ลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตลำปาง จำนวนกลุ่มตัวอย่างลูกหนี้ 200 ราย โดยการศึกษาประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว ประเภทของสินเชื่อ วัตถุประสงค์ที่ขอกู้ วงเงินกู้ หลักประกัน จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงปัจจุบัน ประวัติในการผิดนัดชำระหนี้ และจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 200 ราย พบว่า ลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.0 และที่เหลือเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 36.0

ด้านอายุของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ พบว่าส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 31- 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.5 อันดับสองช่วงอายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.0 อันดับสามมีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.5 อันดับสุดท้ายมีช่วงอายุระหว่าง 25 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.0

ด้านระดับการศึกษาของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ พบว่ามีการศึกษาระดับปริญญาตรีสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมามีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 29.5 อันดับที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปวส.หรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 27.0 และอันดับสุดท้ายมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.5

ด้านสถานภาพการสมรสของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 31.5 อันดับสองมีสถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 27.5 อันดับสามมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 24.0 และอันดับสุดท้ายมีสถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 17.0

ด้านอาชีพของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ พบว่าส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ

และพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาประกอบอาชีพการเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 27.5 อันดับสามประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว หรือค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 17.0 และอันดับสุดท้ายประกอบอาชีพรับจ้างหรือลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ 11.0

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วง 10,001.00 – 20,000.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.5 อันดับ 2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วง 20,001.00 – 30,000.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.5 อันดับ 3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 50,000.00 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.5 อันดับ 4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วง 30,001.00 – 40,000.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.0 อันดับ 5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.0 และอันดับสุดท้ายมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วง 40,001.00 – 50,000.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.5

ด้านภาระการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัวของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ พบว่าส่วนใหญ่มีภาระที่จะต้องเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัวจำนวน 2 คน – 4 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมามีภาระที่จะต้องเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัวจำนวน มากกว่า 4 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.0 และอันดับสุดท้ายมีภาระที่จะต้องเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัวจำนวน 1 คน – 2 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5

ด้านประเภทของสินเชื่อกับเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ พบว่าประเภทของสินเชื่อที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เป็นสินเชื่อชนวิสาหกิจ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาเป็นประเภทสินเชื่อเพื่อการเกษตร สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 24.5, 23.5 และ 10.0 ตามลำดับ

ด้านวัตถุประสงค์ที่ขอกู้ พบว่าส่วนใหญ่ลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปบริโภคส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมามีวัตถุประสงค์เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย เพื่อไปทำการเกษตร เพื่อนำไปชำระหนี้เจ้าหนี้เดิม และเพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในธุรกิจ หรือการค้า คิดเป็นร้อยละ 25.0, 24.5, 13.0 และ 9.0 ตามลำดับ

ด้านวงเงินกู้ พบว่า ส่วนใหญ่ลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มีวงเงินกู้ต่ำกว่า 300,000.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมา จะมีวงเงินกู้อยู่ระหว่าง 300,001.00 – 500,000.00 บาท วงเงินกู้ 500,001.00 – 700,000.00 บาท วงเงินกู้ 700,001.00 – 1,000,000.00 บาท และวงเงินกู้ตั้งแต่ 1,000,000.00 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.0, 10.5, 9.5 และ 5.0 ตามลำดับ

ด้านหลักประกัน พบว่าส่วนใหญ่ลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จะใช้ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง เป็นหลักประกันในการกู้เงิน คิดเป็นร้อยละ 36.0 อันดับ 2 ใช้ที่ดินเปล่า เป็น

หลักประกัน คิดเป็นร้อยละ 26.0 อันดับ 3 ใช้บุคคลค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และอันดับสุดท้ายกู้สินเชื่อแบบไม่มีหลักประกัน คิดเป็นร้อยละ 8.5

ด้านจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด พบว่าส่วนใหญ่ลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จะผ่อนชำระหนี้คืนต่องวดเป็นเงินน้อยกว่า 2,500.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาผ่อนชำระหนี้คืนต่องวดจำนวน 2,501.00 – 5,000.00 บาท จำนวน 5,001.00 – 7,500.00 บาท จำนวน 10,000.00 บาท ขึ้นไป และจำนวน 7,501.00 – 10,000.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.0, 13.0, 4.5, และ 1.5 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงปัจจุบัน พบว่าส่วนใหญ่ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงปัจจุบันของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จะอยู่ในช่วง 4 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาระยะเวลาที่มากกว่า 5 ปีขึ้นไป ระยะเวลาที่ 2 - 3 ปี และระยะเวลาที่น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.0, 27.0 และ 2.5 ตามลำดับ

ด้านประวัติในการผิดนัดชำระหนี้ พบว่าส่วนใหญ่ลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จะมีประวัติในการผิดนัดชำระหนี้มากกว่า 12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาที่มีประวัติในการผิดนัดชำระหนี้ มากกว่า 6 เดือน ถึง 12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 26.0 อันดับ 3 มีประวัติในการผิดนัดชำระหนี้ มากกว่า 3 เดือน ถึง 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และอันดับสุดท้ายมีประวัติในการผิดนัดชำระหนี้มากกว่า 1 เดือน ถึง 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 14.5

ด้านจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร พบว่าส่วนใหญ่ลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เป็นลูกหนี้ที่ไม่เคยปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคารมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมา เป็นลูกหนี้ที่เคยปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคารมาแล้ว 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.0 อันดับ 2 เป็นลูกหนี้ที่เคยปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคารมาแล้ว 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.0 และอันดับสุดท้ายเป็นลูกหนี้ที่เคยปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร 3 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.0 ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	128	64.0
หญิง	72	36.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
25-30 ปี	42	21.0
31-35 ปี	55	27.5
36-40 ปี	54	27.0
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	49	24.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปวส. / อนุปริญญา	54	27.0
ปวส. / อนุปริญญา	59	29.5
ปริญญาตรี	62	31.0
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	25	12.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>สถานภาพการสมรส</b>		
โสด	48	24.0
สมรส	63	31.5
หม้าย	34	17.0
หย่าร้าง	55	27.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>อาชีพปัจจุบัน</b>		
การเกษตรกรรม	55	27.5
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	34	17.0
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	22	11.0
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	89	44.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000.00 บาท	24	12.0
10,001.00 – 20,000.00 บาท	53	26.5
20,001.00 – 30,000.00 บาท	51	25.5
30,001.00 – 40,000.00 บาท	28	14.0
40,001.00 – 50,000.00 บาท	15	7.5
ตั้งแต่ 50,000.00 บาท ขึ้นไป	29	14.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>ภาวะการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว</b>		
1 – 2	59	29.5
2 – 4	75	37.5
มากกว่า 4 คนขึ้นไป	66	33.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>ประเภทของสินเชื่อ</b>		
สินเชื่อธนวิญ	84	42.0
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	47	23.5
สินเชื่อเพื่อการเกษตร	49	24.5
สินเชื่อธุรกิจ	20	10.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>วัตถุประสงค์ที่ขอกู้</b>		
เพื่อทำการเกษตร	49	24.5
เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในธุรกิจ/ การค้า	18	9.0
เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย	50	25.0
เพื่อนำไปบริโภคส่วนบุคคล	57	28.5
เพื่อนำไปชำระหนี้เจ้าหนี้เดิม	26	13.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>หลักประกัน</b>		
ไม่มีหลักประกัน	17	8.5
ที่ดินเปล่า	52	26.0
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	72	36.0
บุคคลำประกัน	59	29.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด</b>		
น้อยกว่า 2,500.00 บาท	96	48.0
2,501.00 – 5,000.00 บาท	66	33.0
5,001.00 – 7,500.00 บาท	26	13.0
7,501.00 – 10,000.00 บาท	3	1.5
10,000.00 บาท ขึ้นไป	9	4.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>200</b>
<b>ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงปัจจุบัน</b>		
น้อยกว่า 1 ปี	5	2.5
2 - 3 ปี	54	27.0
4 – 5 ปี	93	36.5
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	68	34.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>ประวัติในการผิดนัดชำระหนี้</b>		
มากกว่า 1 เดือน ถึง 3 เดือน	29	14.5
มากกว่า 3 เดือน ถึง 6 เดือน	47	23.5
มากกว่า 6 เดือน ถึง 12 เดือน	52	26.0
มากกว่า 12 เดือน ขึ้นไป	72	36.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุง โครงสร้างหนี้กับธนาคาร		
ไม่เคย	88	44.0
1 ครั้ง	64	32.0
2 ครั้ง	36	18.0
3 ครั้งขึ้นไป	12	6.0
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการคำนวณ

#### 4.1.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประวัติในการผิดนัดชำระหนี้กับข้อมูลลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

เป็นการวิเคราะห์ระหว่างประวัติในการผิดนัดชำระหนี้มีความสัมพันธ์กับลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยจะทำการวิเคราะห์ระหว่างประวัติในการผิดนัดชำระหนี้กับลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ ซึ่งประกอบด้วย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว วงเงินกู้ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงปัจจุบัน และจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร ซึ่งทำการทดสอบโดยใช้วิธีทดสอบ ไค-สแควร์ (Chi-square Test) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างลูกหนี้จำนวน 200 ราย พบว่าประวัติในการผิดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ มีความสัมพันธ์กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด และจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร โดยค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประวัติในการผัดผันชำระหนี้กับข้อมูลลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ข้อมูลทั่วไป	ประวัติในการผัดผันชำระหนี้				รวม	$\chi^2$ (sig.)
	มากกว่า 1 เดือน - 3 เดือน	มากกว่า 3 เดือน - 6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน - 12 เดือน	มากกว่า 12 เดือน ขึ้นไป		
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>						
ต่ำกว่า 10,000.00 บาท	5	5	5	9	24	df = 15 15.146 (0.011)
10,001.00 – 20,000.00 บาท	11	14	10	18	53	
20,001.00 – 30,000.00 บาท	9	13	17	12	51	
30,001.00 – 40,000.00 บาท	2	5	8	13	28	
40,001.00 – 50,000.00 บาท	1	2	5	7	15	
ตั้งแต่ 50,000.00 บาท ขึ้นไป	1	8	7	13	29	
<b>รวม</b>	<b>29</b>	<b>47</b>	<b>52</b>	<b>72</b>	<b>200</b>	
<b>ภาระการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว</b>						
1 – 2 คน	10	14	13	22	59	df = 6 7.329 (0.001)
2 – 4 คน	13	15	16	31	75	
มากกว่า 4 คน ขึ้นไป	6	18	23	19	66	
<b>รวม</b>	<b>29</b>	<b>47</b>	<b>52</b>	<b>72</b>	<b>200</b>	



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ประวัติในการผิมนัดชำระหนี้				รวม	$\chi^2$ (sig.)
	มากกว่า 1 เดือน – 3 เดือน	มากกว่า 3 เดือน – 6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน – 12 เดือน	มากกว่า 12 เดือน ขึ้นไป		
<b>วงเงินกู้</b>						
ต่ำกว่า 300,000.00 บาท	17	24	22	31	<b>94</b>	df=12 6.545 (0.886)
300,001.00 – 500,000.00 บาท	6	13	14	23	<b>56</b>	
500,001.00 – 700,000.00 บาท	4	5	6	6	<b>21</b>	
700,001.00 – 1,000,000.00 บาท	2	3	6	8	<b>19</b>	
ตั้งแต่ 1,000,000.00 บาท ขึ้นไป	0	2	4	4	<b>10</b>	
<b>รวม</b>	<b>29</b>	<b>47</b>	<b>52</b>	<b>72</b>	<b>200</b>	
<b>จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด</b>						
น้อยกว่า 2,500.00 บาท	17	25	21	33	<b>96</b>	df=12 9.772 (0.000)
2,501.00 – 5,000.00 บาท	8	17	18	23	<b>66</b>	
5,001.00 – 7,500.00 บาท	3	3	9	11	<b>26</b>	
7,501.00 – 10,000.00 บาท	1	1	0	1	<b>3</b>	
10,000.00 บาท ขึ้นไป	0	1	4	4	<b>9</b>	
<b>รวม</b>	<b>29</b>	<b>47</b>	<b>52</b>	<b>72</b>	<b>200</b>	
<b>ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงปัจจุบัน</b>						
น้อยกว่า 1 ปี	1	2	0	2	5	df=12 12.184 (0.431)
2 - 3 ปี	11	12	16	15	54	
4 - 5 ปี	10	20	15	27	72	
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	7	13	21	28	69	
<b>รวม</b>	<b>29</b>	<b>47</b>	<b>52</b>	<b>72</b>	<b>200</b>	

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ประวัติในการผิคนัดชำระหนี้				รวม	$\chi^2$ (sig.)
	มากกว่า 1 เดือน – 3 เดือน	มากกว่า 3 เดือน – 6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน – 12 เดือน	มากกว่า 12 เดือน ขึ้นไป		
จำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุง โครงสร้างหนี้กับธนาคาร						
ไม่เคย	15	17	22	34	88	df=9 5.662 (0.000)
1 ครั้ง	8	18	20	18	64	
2 ครั้ง	5	8	8	20	36	
3 ครั้งขึ้นไป	1	4	2	18	12	
รวม	29	47	52	64	200	

ที่มา : จากการคำนวณ

#### 4.1.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคารกับข้อมูลลักษณะทั่วไปของลูกค้าหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

เป็นการวิเคราะห์ระหว่างจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคารมีความสัมพันธ์กับลักษณะทั่วไปของลูกค้าหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยจะทำการวิเคราะห์ระหว่างจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคารกับลักษณะทั่วไปของลูกค้าหนี้ ซึ่งประกอบด้วย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การกระเถียงคู่สมาชิกในครอบครัว วงเงินกู้ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงปัจจุบัน และประวัติในการผิคนัดชำระหนี้ของลูกค้าหนี้ ซึ่งทำการทดสอบโดยใช้วิธีทดสอบ ไค-สแควร์ (Chi-square Test) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างลูกค้าหนี้จำนวน 200 ราย พบว่าจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคารของลูกค้าหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ มีความสัมพันธ์กับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การกระจายเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด และประวัติในการผิดนัดชำระหนี้โดยค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร กับข้อมูลลักษณะทั่วไปของลูกค้าหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร				รวม	$\chi^2$ (sig.)
	ไม่เคย	1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้งขึ้นไป		
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>						
ต่ำกว่า 10,000.00 บาท	12	9	3	0	24	
10,001.00 – 20,000.00 บาท	27	19	6	1	53	
20,001.00 – 30,000.00 บาท	21	13	12	5	51	df=9
30,001.00 – 40,000.00 บาท	9	12	7	0	28	5.662
40,001.00 – 50,000.00 บาท	6	2	4	3	15	(0.000)
ตั้งแต่ 50,000.00 บาท ขึ้นไป	13	9	4	3	29	
<b>รวม</b>	<b>88</b>	<b>64</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>200</b>	
<b>การกระจายเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว</b>						
1 – 2 คน	28	16	12	3	59	df=6
2 – 4 คน	31	24	15	5	75	2.296
มากกว่า 4 คนขึ้นไป	29	24	9	4	66	(0.000)
<b>รวม</b>	<b>88</b>	<b>64</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>200</b>	

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุง โครงสร้างหนี้กับธนาคาร				รวม	$\chi^2$ (sig.)
	ไม่เคย	1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้งขึ้นไป		
<b>วงเงินกู้</b>						
ต่ำกว่า 300,000.00 บาท	38	30	20	6	<b>94</b>	df=15 21.557 (0.120)
300,001.00 – 500,000.00 บาท	24	22	7	3	<b>56</b>	
500,001.00 – 700,000.00 บาท	13	5	2	1	<b>21</b>	
700,001.00 – 1,000,000.00 บาท	9	5	4	1	<b>19</b>	
ตั้งแต่ 1,000,000.00 บาท ขึ้นไป	4	2	3	1	<b>10</b>	
<b>รวม</b>	<b>88</b>	<b>64</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>200</b>	
<b>จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด</b>						
น้อยกว่า 2,500.00 บาท	38	32	20	6	<b>96</b>	df = 12 10.089 (0.011)
2,501.00 – 5,000.00 บาท	32	23	7	4	<b>66</b>	
5,001.00 – 7,500.00 บาท	12	7	6	1	<b>26</b>	
7,501.00 – 10,000.00 บาท	3	0	0	0	<b>3</b>	
10,000.00 บาท ขึ้นไป	3	2	3	1	<b>9</b>	
<b>รวม</b>	<b>88</b>	<b>64</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>200</b>	
<b>ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงปัจจุบัน</b>						
น้อยกว่า 1 ปี	1	3	0	1	<b>5</b>	df = 12 12.600 (0.399)
2-3 ปี	21	20	12	1	<b>54</b>	
4-5 ปี	36	18	11	7	<b>72</b>	
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	30	23	13	3	<b>69</b>	
<b>รวม</b>	<b>88</b>	<b>64</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>200</b>	

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุง โครงสร้างหนี้กับธนาคาร				รวม	$\chi^2$ (sig.)
	ไม่เคย	1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้งขึ้นไป		
ประวัติในการผิดนัดชำระหนี้						
มากกว่า 1 เดือน ถึง 3 เดือน	15	8	5	1	29	df=9 5.662 (0.000)
มากกว่า 3 เดือน ถึง 6 เดือน	17	18	8	4	47	
มากกว่า 6 เดือน ถึง 12 เดือน	22	20	8	2	52	
มากกว่า 12 เดือน ขึ้นไป	34	18	15	5	72	
<b>รวม</b>	<b>88</b>	<b>64</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>200</b>	

ที่มา : จากการคำนวณ

#### 4.1.4 สาเหตุทางด้านรายได้ ทางด้านรายจ่าย และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ทำให้ลูกหนี้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ผลการศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้ลูกหนี้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จากกลุ่มตัวอย่างลูกหนี้ทั้งหมด 200 ราย ซึ่งได้แยกพิจารณาเป็น 2 ส่วน ได้แก่ สาเหตุทางด้านรายได้ และทางด้านรายจ่าย พบว่า ทางด้านรายได้ สาเหตุที่ทำให้ลูกหนี้ค้างชำระหนี้เงินกู้แล้วส่งผลให้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เป็นอันดับ 1 ได้แก่ ลูกหนี้มีรายได้ต่ำแต่ค่าครองชีพสูงขึ้น อันดับ 2 ได้แก่ ลูกหนี้มีรายได้พิเศษลดลง อันดับ 3 ได้แก่ กิจกรรมที่ทำอยู่ของลูกหนี้มีรายได้ลดลง อันดับ 4 ได้แก่ ลูกหนี้ถูกออกจากงานหรือถูกเลิกจ้าง และอันดับสุดท้ายลูกหนี้ถูกลดเงินเดือนค่าจ้าง ตามลำดับ

ทางด้านรายจ่าย สาเหตุที่ทำให้ลูกหนี้ค้างชำระหนี้เงินกู้แล้วส่งผลให้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ ลูกหนี้มีค่าใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคสูงขึ้น อันดับที่ 2 ได้แก่ ลูกหนี้มีค่าใช้จ่ายในการศึกษาบุตรเพิ่มขึ้น อันดับที่ 3 ได้แก่ ลูกหนี้มีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของตนเองหรือคนในครอบครัว อันดับที่ 4 ได้แก่ ลูกหนี้ประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยหรือถึงแก่กรรม และอันดับที่ 5 ได้แก่ ลูกหนี้ถูกย้ายที่ทำงานทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

ผลการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นสาเหตุให้ลูกหนี้ค้างชำระหนี้เงินกู้แล้วส่งผลให้

เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ พบว่า ปัจจัยภาวะทางเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับ 1 รองลงมา เกิดจากรัฐบาลเปลี่ยนแปลงนโยบายบ่อยๆ สาเหตุอันดับ 3 ได้แก่ ลูกหนี้ย้ายไปประกอบธุรกิจที่จังหวัดอื่น สาเหตุอันดับ 4 ได้แก่ การเกิดภัยธรรมชาติ สาเหตุอันดับ 5 ได้แก่ ลูกหนี้มีปัญหาทางด้านครอบครัว และสาเหตุอันดับสุดท้าย ได้แก่ ลูกหนี้ถูกฟ้องให้ชำระหนี้อื่น ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนความถี่ ของกลุ่มตัวอย่างลูกหนี้จำแนกตามสาเหตุการค้างชำระเงินกู้

สาเหตุการค้างชำระเงินกู้	ความถี่	อันดับ
<b>ด้านรายได้</b>		
ถูกลดเงินเดือนค่าจ้าง	3	5
รายได้พิเศษลดลง	57	2
ถูกออกจากงาน/เลิกจ้าง	10	4
กิจการที่ทำอยู่มีรายได้ลดลง	48	3
รายได้เท่าเดิมแต่ค่าครองชีพสูงขึ้น	82	1
<b>รวม</b>	<b>200</b>	
<b>ด้านรายจ่าย</b>		
ถูกย้ายที่ทำงานทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น	9	5
มีค่าใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคสูงขึ้น	83	1
มีค่าใช้จ่ายในการศึกษาบุตรเพิ่มขึ้น	60	2
มีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของตนเองหรือคนในครอบครัว	38	3
อุบัติเหตุ / ความเจ็บป่วย หรือ ถึงแก่กรรม	31	4
<b>รวม</b>	<b>221</b>	
<b>ปัจจัยอื่นๆ</b>		
ปัญหาด้านครอบครัว	15	5
ถูกฟ้องให้ชำระหนี้อื่น	9	6
ย้ายไปประกอบธุรกิจที่จังหวัดอื่น	28	3

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

สาเหตุการค้างชำระเงินกู้	ความถี่	อันดับ
ภาวะทางเศรษฐกิจ	130	1
รัฐบาลเปลี่ยนแปลงนโยบายบ่อยๆ	51	2
เกิดภัยธรรมชาติ	19	4
รวม	252	

ที่มา : จากการคำนวณ

#### 4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จำนวน 200 คน พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ทั้งหมด 6 มาตรการมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.83 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งถือว่ามีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละมาตรการ โดยเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า มาตรการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากเป็นอันดับ 1 มาตรการขยายระยะเวลาการชำระหนี้ระยะยาวออกไป หรือการปรับหนี้ระยะสั้นเป็นหนี้ระยะยาว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.52 อันดับ 2 ได้แก่ มาตรการผ่อนผันลดเงินงวดในการผ่อนชำระให้เท่ากับดอกเบี้ยรายเดือน มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.39 อันดับ 3 ได้แก่ มาตรการลดต้นเงินและ/หรือดอกเบี้ยค้างรับมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.31 อันดับ 4 ได้แก่ มาตรการการลดอัตราดอกเบี้ยมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.53 อันดับ 5 ได้แก่ มาตรการพักชำระดอกเบี้ยค้างมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.52 และอันดับสุดท้าย ได้แก่ มาตรการรับโอนทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันในการชำระหนี้แทน มีระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.78 ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงระดับความพึงพอใจและลำดับของระดับความพึงพอใจของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

มาตรการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับของระดับความพึงพอใจ
มาตรการที่ 1 ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ระยะยาวออกไป หรือการปรับหนี้ระยะสั้นเป็นหนี้ระยะยาว	3.52	ความพึงพอใจมาก	1
มาตรการที่ 2 การผ่อนผันลดเงินงวดในการผ่อนชำระ เท่ากับดอกเบี้ยรายเดือน	3.39	ความพึงพอใจปานกลาง	2
มาตรการที่ 3 การลดอัตราดอกเบี้ย	2.53	ความพึงพอใจปานกลาง	4
มาตรการที่ 4 ลดต้นเงินและ/หรือดอกเบี้ยค้างรับ	3.31	ความพึงพอใจปานกลาง	3
มาตรการที่ 5 พักชำระดอกเบี้ยค้าง	2.52	ความพึงพอใจปานกลาง	5
มาตรการที่ 6 รับโอนทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันในการชำระหนี้แทน	1.78	ความพึงพอใจน้อย	6
เฉลี่ยรวม	2.83	ความพึงพอใจปานกลาง	

ที่มา : จากการคำนวณ

#### 4.3 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จำนวน 200 คน พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรของธนาคาร โดยเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย ปัญหาและอุปสรรคที่พบได้แก่ พนักงานสินเชื่อไม่สามารถอธิบายมาตรการของทางธนาคาร , ขั้นตอนการชำระหนี้ให้ลูกหนี้เข้าใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจน มีระดับของปัญหาในระดับปาน



กลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.43 ปัญหาที่พบอันดับ 2 ได้แก่ พนักงานสินเชื่อขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เบื้องต้น มีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.22 ปัญหาที่พบอันดับ 3 ได้แก่ พนักงานสินเชื่อขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ มีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.51 ปัญหาที่พบอันดับ 4 ได้แก่ การไม่ได้รับการบริการที่ทั่วถึงจากพนักงานสินเชื่อ มีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.50 ปัญหาที่พบอันดับสุดท้าย ได้แก่ พนักงานสินเชื่อบริการไม่ประทับใจ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีระดับของปัญหาในระดับน้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.43

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ มีทั้งหมด 5 ปัญหา โดยเรียงลำดับของปัญหาจากมากไปน้อย ปัญหาและอุปสรรคที่พบอันดับ 1 ได้แก่ มาตรการของทางธนาคารยากต่อการปฏิบัติ มีระดับของปัญหาในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.56 ปัญหาที่พบอันดับ 2 ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการบังคับคดีที่ต้องชำระสูง เช่นค่าทนายความ ค่าถอนการยึด เป็นต้น มีระดับของปัญหาในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.50 ปัญหาที่พบอันดับ 3 ได้แก่ ธนาคารไม่มีรายละเอียดหรือข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเงื่อนไขการชำระหนี้แจ้งให้ลูกหนี้ทราบ มีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.14 ปัญหาที่พบอันดับ 4 ได้แก่ ลูกหนี้ไม่เข้าใจมาตรการของทางธนาคารที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ มีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.07 ปัญหาที่พบอันดับ 5 ได้แก่ มาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มีความยุ่งยากซับซ้อน หลายขั้นตอน มีระดับความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.52

ด้านกระบวนการ พบว่าปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ มีทั้งหมด 3 ปัญหา ปัญหาที่พบเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใช้ระยะเวลานาน มีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.46 ปัญหาที่พบเป็นอันดับ 2 ได้แก่ ธนาคารเลือกใช้มาตรการที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า มีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.76 ปัญหาที่พบเป็นอันดับ 3 ได้แก่ การแจ้งผลการอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารให้ลูกหนี้ทราบมีความล่าช้า มีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.60

ด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ได้แก่ ธนาคารไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้กับลูกหนี้ทราบว่าธนาคารมีนโยบายให้ลูกหนี้สามารถเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ โดยมีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงระดับและลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ปัญหาและอุปสรรค	ค่าเฉลี่ย	ระดับของปัญหาและอุปสรรค	ลำดับของปัญหาและอุปสรรค
<b>ด้านบุคลากรของธนาคาร (People)</b>			
- พนักงานสินเชื่อบริการไม่ประทับใจ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	2.43	ความสำคัญระดับน้อย	5
- ไม่ได้รับบริการบริการที่ทั่วถึงจากพนักงานสินเชื่อ	2.50	ความสำคัญระดับปานกลาง	4
- พนักงานสินเชื่อไม่สามารถอธิบายมาตรการของทางธนาคาร, ขั้นตอนการชำระหนี้ให้ลูกหนี้เข้าใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจนได้	3.43	ความสำคัญระดับปานกลาง	1
- พนักงานสินเชื่อขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เบื้องต้น	3.22	ความสำคัญระดับปานกลาง	2
- พนักงานสินเชื่อขาดความรู้ความสามารถความชำนาญในการให้บริการ	2.51	ความสำคัญระดับปานกลาง	3
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>2.82</b>	<b>ความสำคัญระดับปานกลาง</b>	
<b>ด้านผลิตภัณฑ์ (Production)</b>			
- ลูกหนี้ไม่เข้าใจมาตรการของทางธนาคารที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	3.07	ความสำคัญระดับปานกลาง	4
- มาตรการของทางธนาคารยากต่อการปฏิบัติ	3.56	ความสำคัญระดับมาก	1

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	ค่าเฉลี่ย	ระดับของปัญหาและอุปสรรค	ลำดับของปัญหาและอุปสรรค
- มาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มีความยุ่งยากซับซ้อน หลายขั้นตอน	2.52	ความสำคัญ ระดับปานกลาง	5
- ไม่มีรายละเอียดหรือข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเงื่อนไขการชำระหนี้ แจ้งให้ลูกหนี้ทราบ	3.14	ความสำคัญ ระดับปานกลาง	3
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการบังคับคดีที่ต้องชำระสูง เช่นค่าทนายความ ค่าถอนการยึด เป็นต้น	3.50	ความสำคัญ ระดับมาก	2
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.16</b>	<b>ความสำคัญ ระดับปานกลาง</b>	
<b>ด้านกระบวนการ (Process)</b>			
- ธนาคารเลือกใช้มาตรการที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้	2.76	ความสำคัญ ระดับปานกลาง	2
- ขั้นตอนการขออนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใช้เวลานาน	3.46	ความสำคัญ ระดับปานกลาง	1
- การแจ้งผลการอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ล่าช้า	2.60	ความสำคัญ ระดับปานกลาง	3
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>2.94</b>	<b>ความสำคัญ ระดับปานกลาง</b>	
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>			
- ธนาคารไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้กับลูกหนี้ทราบว่าธนาคารมีนโยบายให้ลูกหนี้สามารถปรับปรุงโครงสร้างหนี้	3.26	ความสำคัญ ระดับปานกลาง	-