

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อ ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งบริหาร และพนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ ในเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 ของธนาคารออมสินภาค 7 จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน จำนวน 2 เขตบริการสินเชื่อ 19 สาขา จำนวนประชากร 95 คน โดยการออกแบบสอบถาม สามารถนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยายตามลำดับ ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 3 ถึงตารางที่ 11)
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคำสั่งปรับปรุงโครงสร้างหนี้ธนาคารออมสิน ความเสี่ยงจากปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการใช้คำสั่งปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการชำระหนี้เกินกำหนดของลูกค้าสินเชื่อธนาคารออมสิน (ตารางที่ 12 ถึงตารางที่ 14)
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อโครงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน (ตารางที่ 15)
- ส่วนที่ 4 ความเข้าใจ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงาน ความยุ่งยากซับซ้อนต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน 8 วิธี (ตารางที่ 16 – ตารางที่ 26)
- ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสินประสบความสำเร็จ (ตารางที่ 27)
- ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นต่อปัญหาในการปฏิบัติงานตามคำสั่งการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน (ตารางที่ 28)
- ส่วนที่ 7 สรุปรวความเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพิ่มเติม (ตารางที่ 29)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	31	32.60
หญิง	64	67.40
รวม	95	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40 และส่วนที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60

ตารางที่ 4 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
20-30	17	17.90
31-40	60	63.20
41-50	17	17.90
มากกว่า 50	1	1.10
รวม	95	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 รองลงมาคืออายุ 20-39 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 และมีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 และ ส่วนที่เหลือมีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

ตารางที่ 5 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 จำแนกตามรายได้

รายได้ (บาทต่อเดือน)	จำนวน	ร้อยละ
10,000 – 20,000	37	38.90
20,001 – 30,000	36	37.90
30,001 – 40,000	16	16.80
มากกว่า 40,000	6	6.30
รวม	95	100

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90 และมีรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 และส่วนที่เหลือมีรายได้มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30

ตารางที่ 6 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 จำแนกตามสถานะทางครอบครัว

สถานะทางครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
โสด	32	33.70
สมรส	58	61.10
หย่า/หม้าย	5	5.30
รวม	95	100

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สมรสแล้วจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 รองลงมาคือ โสด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 และหย่า / หม้าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30

ตารางที่ 7 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	7.40
ปริญญาตรี	72	75.80
ปริญญาโท	16	16.80
รวม	95	100

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 75.80 รองลงมาคือจบปริญญาโท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 และจบต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท

ตารางที่ 8 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 จำแนกตามระยะเวลาทำงานในธนาคารออมสิน

ระยะเวลาทำงานในธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
1 - 5	21	22.10
6 - 10	35	36.80
11 - 15	17	17.90
มากกว่า 15	22	23.20
รวม	95	100

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานในธนาคารออมสินระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมาคือระยะเวลาทำงานในธนาคารระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 และมีระยะเวลาทำงานในธนาคารระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 และส่วนที่เหลือระยะเวลาทำงานในธนาคารมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20

ตารางที่ 9 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในด้านสินเชื่อ

ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
1 - 5	56	58.90
6 - 10	29	30.50
11 - 15	9	9.50
มากกว่า 15	1	1.10
รวม	95	100

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน้าที่สินเชื่อระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 รองลงมา มีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ส่วนที่เหลือระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

ตารางที่ 10 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 จำแนกตามระดับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในหน้าที่สินเชื่อ

ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในหน้าที่สินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับบริหาร	21	22.10
ระดับปฏิบัติการ	74	77.90
รวม	95	100

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานในหน้าที่สินเชื่อในตำแหน่งระดับบริหาร คือ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 และปฏิบัติงานในหน้าที่สินเชื่อในตำแหน่งปฏิบัติการ คือ พนักงานปฏิบัติการสาขา (สินเชื่อ) จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 77.90

ตารางที่ 11 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 จำแนกตามการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน

การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน	จำนวน	ร้อยละ
มีส่วนร่วมโดยตรง	80	84.20
มีส่วนร่วมโดยอ้อม	9	9.50
ไม่มีส่วนร่วม	6	6.30
รวม	95	100

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมโดยตรงในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 84.20 และมีมีส่วนร่วมโดยอ้อมในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ส่วนที่เหลือไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคำสั่งปรับปรุงโครงสร้างหนี้ธนาคารออมสิน ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน
ที่มีผลกระทบต่อการใช้คำสั่งปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกที่
มีผลต่อการชำระหนี้เกินกำหนดของลูกค้ำสินเชื่อบริการออมสิน

ตารางที่ 12 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2
จำแนกตามความเข้าใจถึงความหมายของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ระดับความเข้าใจ ความหมาย ของการปรับปรุง โครงสร้างหนี้	ระดับตำแหน่งงาน				จำนวน (รวม)	ร้อยละ (รวม)
	ผู้ช่วยผู้จัดการ		พนักงานปฏิบัติการ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
เข้าใจมาก	15	71.42	43	58.11	58	61.05
เข้าใจค่อนข้างมาก	3	14.29	14	18.92	17	17.90
เข้าใจ	3	14.29	17	22.97	20	21.05
ไม่เข้าใจ	-	-	-	-	-	-
รวม	21	100	74	100	95	100

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับบริหาร ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ ฝ่าย
สินเชื่อส่วนใหญ่มีความเข้าใจมาก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 71.42 รองลงมาคือเข้าใจ
ค่อนข้างมากจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และเข้าใจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29
ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปฏิบัติการ ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการสินเชื่อ ส่วนใหญ่มีความเข้าใจ
มาก จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 58.11 รองลงมาคือเข้าใจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.92
และส่วนที่เหลือเข้าใจค่อนข้างมาก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 22.97

ตารางที่ 13 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสิ้นเชื้อของเขตบริการสิ้นเชื้อเชียงใหม่ 1 และ 2 ต่อความเสี่ยงจากปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการใช้คำสั่งปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน	ตำแหน่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
1. มาตรฐานและกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารไม่ครอบคลุมวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้	ผู้ช่วยผู้จัดการ	2	9	7	3	-	3.75 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	16	31	18	7	2	
2. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารมีมาตรฐานแต่พนักงานไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามจริง	ผู้ช่วยผู้จัดการ	6	5	66	2	2	4.47 (เห็นด้วยมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	31	17	11	9	6	
3. การขาดประสบการณ์ของพนักงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	7	7	4	2	1	3.59 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	19	31	16	5	3	
4. ระบบสารสนเทศที่ไม่มีประสิทธิภาพทำให้ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารรับรายงานไม่ทันการณ์ ไม่ถูกต้อง ไม่สามารถเชื่อถือได้	ผู้ช่วยผู้จัดการ	5	6	7	2	1	3.64 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	16	27	21	8	2	

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน	ตำแหน่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
5. การตัดสินใจขึ้นกับดุลยพินิจ มากกว่า ข้อมูลสนับสนุน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	1	4	9	5	2	4.05 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	14	26	18	11	5	
6. นโยบายการปรับปรุงโครงสร้างไม่มี เป้าหมายชัดเจนนี้ค้างชำระในแต่ละ ไตรมาสมากกว่าการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อให้ลูกหนี้สามารถแก้ไขปัญหาการชำระ หนี้ได้ในระยะยาว	ผู้ช่วยผู้จัดการ	5	8	4	4	-	4.05 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	18	25	25	4	2	
7. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยไม่ คำนึงถึงวงจรธุรกิจของลูกหนี้ เช่น ช่วงเริ่มต้น ช่วงเจริญเติบโต หรือช่วงถดถอย	ผู้ช่วยผู้จัดการ	3	9	9	-	-	3.91 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	14	36	11	9	4	
8. พนักงานให้ความสนใจเป้าหมายสินเชื่อ มากกว่าการติดตามหนี้ค้างชำระ	ผู้ช่วยผู้จัดการ	9	5	3	4	-	3.94 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	13	24	17	15	5	

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน	ตำแหน่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
9. ขาดการกำกับดูแลให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบาย	ผู้ช่วยผู้จัดการ	4	7	6	4	-	3.92 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	13	28	19	8	6	
10. นโยบายปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้คำนึงถึงภาวะเศรษฐกิจ ได้แก่ เศรษฐกิจของประเทศ ภูมิภาค จังหวัด เช่น ค่าแรงงาน ราคาน้ำมัน ราคาสินค้า อัตราดอกเบี้ย	ผู้ช่วยผู้จัดการ	9	31	8	1	-	4.73 (เห็นด้วยมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	28	15	20	4	7	
รวม		233	323	239	107	48	4.01 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความเสี่ยงจากปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการใช้คำสั่งปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 4.01 โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก 2 ปัจจัย ได้แก่ นโยบายปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้คำนึงถึงภาวะเศรษฐกิจ ได้แก่ เศรษฐกิจของประเทศ ภูมิภาค จังหวัด เช่น ค่าแรงงาน ราคาน้ำมัน ราคาสินค้า อัตราดอกเบี้ย ที่คะแนนเฉลี่ย 4.73 และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารมีมาตรฐานแต่พนักงานไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามจริง ที่คะแนนเฉลี่ย 4.47 ส่วนปัจจัยอื่นๆ ที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก ได้แก่ นโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีเป้าหมายลดยอดหนี้ค้างชำระในแต่ละไตรมาสมากกว่าการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อให้ลูกหนี้สามารถแก้ไขปัญหาการชำระหนี้ได้ในระยะยาว ที่คะแนนเฉลี่ย 4.05 การตัดสินใจขึ้นกับดุลยพินิจมากกว่าข้อมูลสนับสนุน ที่คะแนนเฉลี่ย 4.05 พนักงานให้ความสนใจเป้าหมายสินเชื่อมากกว่าการติดตามหนี้ค้างชำระ ที่คะแนนเฉลี่ย 3.94 ขาดการกำกับดูแลให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบาย ที่คะแนนเฉลี่ย 3.92 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยไม่คำนึงถึงวงจรธุรกิจของลูกหนี้ เช่น ช่วงเริ่มต้น ช่วยเจริญเติบโต หรือช่วงถดถอย ที่คะแนนเฉลี่ย 3.91 มาตรฐานและกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคาร ไม่ครอบคลุมวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั้งหมด ที่คะแนนเฉลี่ย 3.75 ระบบสารสนเทศที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารรับรายงานไม่ทันการณ์ ไม่ถูกต้องไม่สามารถเชื่อถือได้ ที่คะแนนเฉลี่ย 3.64 และการขาดประสบการณ์ของพนักงาน ที่คะแนนเฉลี่ย 3.59

ตารางที่ 14 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 ต่อความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อชำระหนี้เกินกำหนดของลูกค้าสินเชื่อธนาคารออมสิน

ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก	ตำแหน่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
1. การให้บัตรเครดิตของบริษัทเอกชนโดย ไม่คำนึงถึงรายได้ของผู้ใช้บัตร เช่น บัตรเฟิสต์ช้อยส์ บัตรอออน บัตรเทสโก้	ผู้ช่วยผู้จัดการ	10	7	4	-	-	3.82 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	25	26	16	6	1	
2. อิทธิพลทางการเมือง และกฎหมาย เช่น การเกิดโครงการกองทุนหมู่บ้าน การต่อ ยอดกองทุนหมู่บ้าน SML โครงการน้ำกิน น้ำใช้ของกระทรวงทรัพยากรฯ	ผู้ช่วยผู้จัดการ	6	8	5	2	-	3.37 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	19	26	20	7	2	
3. กระแสเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ตลอดเวลาทำให้ผู้บริโภคมีการใช้จ่ายใน สินค้าเทคโนโลยีคุณภาพสูงมากยิ่งขึ้น เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก อินเทอร์เน็ต	ผู้ช่วยผู้จัดการ	8	10	3	-	-	3.88 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	17	35	18	2	2	

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก	ตำแหน่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
4. ธนาคารไม่ได้ให้ความสำคัญในการวิเคราะห์ในกรณีที่ถูกค่าเปลี่ยนการดำเนินธุรกิจจากธุรกิจเดิมเป็นธุรกิจใหม่เนื่องจากเห็นว่าเป็นลูกค้าเดิมที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ดี	ผู้ช่วยผู้จัดการ	10	7	3	1	-	4.33 (เห็นด้วยมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	28	19	15	6	6	
5. การอนุมัติสินเชื่อตามนโยบายของภาครัฐ เช่น สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน การปรับโครงสร้างหนี้ภาคประชาชน สินเชื่อชิงฟ้าราคาประหยัด สินเชื่อห้องแถว เป็นต้น	ผู้ช่วยผู้จัดการ	5	9	5	2	-	3.54 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	16	27	20	10	1	
รวม		144	174	109	36	12	3.78 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้เกินกำหนดของลูกค้าสินเชื่อบริษัทออมสิน โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 3.78 โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากมีเพียง 1 ปัจจัยคือ ธนาคารไม่ได้ให้ความสำคัญในการวิเคราะห์ในกรณีที่ลูกค้าเปลี่ยนการดำเนินธุรกิจจากธุรกิจเดิมเป็นธุรกิจใหม่เนื่องจากเห็นว่าเป็นลูกค้าเดิมที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ดี ที่คะแนนเฉลี่ย 4.33 ส่วนปัจจัยอื่นๆ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก ได้แก่ กระแสเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาทำให้ผู้บริโภคมีการใช้จ่ายในสินค้าเทคโนโลยีคุณภาพสูงมากยิ่งขึ้น เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก อินเทอร์เน็ต ที่คะแนนเฉลี่ย 3.88 การให้บัตรเครดิตของบริษัทเอกชนโดยไม่คำนึงถึงรายได้ของผู้ใช้บัตร เช่น บัตรเฟิสต์ช้อยส์ บัตรอออน บัตรเทสโก้ ที่คะแนนเฉลี่ย 3.82 การอนุมัติสินเชื่อตามนโยบายของภาครัฐ เช่น สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน การปรับโครงสร้างหนี้ภาคประชาชน สินเชื่อธงฟ้าราคาประหยัด สินเชื่อห้องแถว เป็นต้น ที่คะแนนเฉลี่ย 3.54 และ อิทธิพลทางการเมือง และกฎหมาย เช่น การเกิดโครงการกองทุนหมู่บ้าน การต่อยอดกองทุนหมู่บ้าน SML โครงการน้ำกินน้ำใช้ของกระทรวงทรัพยากรฯ ที่คะแนนเฉลี่ย 3.37

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 15 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 ต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน

ความคิดเห็นต่อการปรับโครงสร้างหนี้	ตำแหน่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
1. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ช่วยลดการเกิด หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL)	ผู้ช่วยผู้จัดการ	7	9	5	-	-	3.87
	พนักงานปฏิบัติการ	25	34	6	3	6	(เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
2. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เป็นการรักษา ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับลูกค้า	ผู้ช่วยผู้จัดการ	8	11	2	-	-	3.94
	พนักงานปฏิบัติการ	21	37	8	4	4	(เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
3. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ช่วยลดการจัด ชั้นหนี้ และการกันเงินสำรองสำหรับลูกหนี้ ที่มีปัญหา	ผู้ช่วยผู้จัดการ	9	9	3	-	-	3.89
	พนักงานปฏิบัติการ	26	36	9	2	1	(เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
4. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ช่วยลดภาระ ค่าใช้จ่ายของธนาคารที่ต้องสำรองจ่ายใน การดำเนินคดีตามกฎหมาย	ผู้ช่วยผู้จัดการ	5	9	7	-	-	3.52
	พนักงานปฏิบัติการ	26	33	11	2	2	(เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
5. ควรใช้แนวทางการปรับปรุงโครงสร้าง หนี้มากกว่า 1 วิธีสำหรับลูกหนี้แต่ละราย	ผู้ช่วยผู้จัดการ	6	7	3	5	-	3.96
	พนักงานปฏิบัติการ	26	28	8	9	3	(เห็นด้วยค่อนข้างมาก)

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการปรับโครงสร้างหนี้	ตำแหน่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
6. นโยบายของธนาคารสนับสนุนให้การปรับ โครงสร้างหนี้มีความสำเร็จมากยิ่งขึ้น	ผู้ช่วยผู้จัดการ	12	2	3	4	-	4.22
	พนักงานปฏิบัติการ	34	17	11	7	5	(เห็นด้วยมาก)
7. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นการเพิ่ม ภาระงานให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	2	2	8	7	2	2.09
	พนักงานปฏิบัติการ	11	10	14	27	12	(ค่อนข้างไม่เห็นด้วย)
8. ท่านต้องการความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติม เกี่ยวกับการปฏิบัติงานปรับปรุงโครงสร้างหนี้	ผู้ช่วยผู้จัดการ	8	6	5	2	-	4.87
	พนักงานปฏิบัติการ	30	29	15	-	-	(เห็นด้วยมาก)
9. ท่านมีความภูมิใจเมื่อสามารถปรับปรุง โครงสร้างหนี้ได้สำเร็จ	ผู้ช่วยผู้จัดการ	13	3	4	1	-	4.66
	พนักงานปฏิบัติการ	21	17	26	6	4	(เห็นด้วยมาก)
10. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ช่วยให้การ ทำงานสินเชื่อก้าวมีความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น	ผู้ช่วยผู้จัดการ	10	5	4	2	-	4.45
	พนักงานปฏิบัติการ	25	17	21	8	3	(เห็นด้วยมาก)
รวม		325	321	173	89	42	3.94 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 3.94 โดยมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก 4 ปัจจัย ได้แก่ ท่านต้องการความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.87 ท่านมีความภูมิใจเมื่อสามารถปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้สำเร็จ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.66 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ช่วยให้การทำงานสินเชื่อมีความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น ที่คะแนนเฉลี่ย 4.45 และนโยบายของธนาคารสนับสนุนให้การปรับโครงสร้างหนี้มีความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ที่คะแนนเฉลี่ย 4.22 ส่วนปัจจัยอื่นๆ มีความเห็นระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก ได้แก่ ควรใช้แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้มากกว่า 1 วิธีสำหรับลูกหนี้แต่ละราย ที่คะแนนเฉลี่ย 3.96 เป็นการรักษาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างธนาคารกับลูกค้า ที่คะแนนเฉลี่ย 3.94 ช่วยลดการจัดชั้นหนี้และการกักเงินสำรองสำหรับลูกหนี้ที่มีปัญหา ที่คะแนนเฉลี่ย 3.89 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ช่วยลดการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ที่คะแนนเฉลี่ย 3.87 ลดภาระค่าใช้จ่ายของธนาคารที่ต้องสำรองจ่ายในการดำเนินคดีตามกฎหมาย ที่คะแนนเฉลี่ย 3.52 และมีความเห็นในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วยเพียง 1 ปัจจัย ได้แก่ เป็นการเพิ่มภาระงานให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ที่คะแนนเฉลี่ย 2.09

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นในด้านความรู้ความเข้าใจ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงาน ความยุ่งยาก
ซับซ้อนต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 16 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2
ในการลดจำนวนเงินดอกเบี้ยส่วนปรับ

ประเมินความคิดเห็น	ตำแหน่ง	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยที่สุด	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	1	8	12	-	-	3.91 (ค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	8	41	17	6	2	
ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	2	9	8	2	-	4.04 (ค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	6	41	18	7	2	
ความยุ่งยากซับซ้อนในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	9	7	3	2	-	4.33 (มาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	31	10	15	15	3	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสินในวิธีการลดจำนวนเงินดอกเบี้ยส่วนปรับ เรียงตามลำดับดังนี้ วิธีการในการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อนมากที่สุดที่คะแนนเฉลี่ย 4.33 มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 4.04 และมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างมากที่สุดที่คะแนนเฉลี่ย 3.91

ตารางที่ 17 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 ในการขยายระยะเวลาชำระหนี้

ประเมินความคิดเห็น	ตำแหน่ง	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยที่สุด	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	2	11	8	-	-	4.18 (ค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	6	40	15	9	4	
ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	8	11	1	1	-	4.20 (ค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	13	39	14	6	2	
ความยุ่งยากซับซ้อนในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	4	9	7	1	-	4.19 (ค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	6	41	13	8	6	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสินในวิธีการลดขยายระยะเวลาชำระหนี้ เรียงตามลำดับดังนี้ วิธีการในการปฏิบัติงานมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 4.20 มีความยุ่งยากซับซ้อนค่อนข้างมากที่คะแนนเฉลี่ย 4.19 มี และมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างมากที่คะแนนเฉลี่ย 4.18

ตารางที่ 18 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 ในการชำระดอกเบี้ยปกติ (โดยพักยอดค้างชำระไว้)

ประเมินความคิดเห็น	ตำแหน่ง	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยที่สุด	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	2	9	9	1	-	3.89 (ค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	10	38	17	7	2	
ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	2	10	8	1	-	3.97 (ค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	7	33	22	10	2	
ความยุ่งยากซับซ้อนในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	9	7	4	1	-	4.22 (มาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	37	16	5	9	7	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสินในวิธีการชำระดอกเบี้ยปกติ (โดยพักยอดค้างชำระไว้) เรียงตามลำดับดังนี้ วิธีการในการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อนมากที่สุดที่คะแนนเฉลี่ย 4.22 มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 3.97 และมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างมากที่สุดที่คะแนนเฉลี่ย 3.89

ตารางที่ 19 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 การชำระดอกเบี้ยปกติบางส่วน

ประเมินความคิดเห็น	ตำแหน่ง	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยที่สุด	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	1	10	8	2	-	4.06 (ค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	8	37	17	10	2	
ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	2	10	8	1	-	4.01 (ค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	7	37	19	9	2	
ความยุ่งยากซับซ้อนในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	9	7	4	1	-	4.22 (มาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	37	16	5	9	7	

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสินในวิธีการชำระดอกเบี้ยปกติบางส่วน เรียงตามลำดับดังนี้ วิธีการในการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อนมากที่สุดคะแนนเฉลี่ย 4.22 มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 4.01 และมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างมากที่คะแนนเฉลี่ย 4.06

ตารางที่ 20 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 ในการเปลี่ยนเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีเป็นเงินกู้ระยะยาว

ประเมินความคิดเห็น	ตำแหน่ง	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยที่สุด	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	3	9	9	-	-	3.96 (ค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	10	37	14	8	5	
ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	2	11	7	1	-	3.94 (ค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	10	32	20	9	3	
ความยุ่งยากซับซ้อนในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	8	6	3	4	-	4.30 (มาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	32	18	11	5	8	

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสินในวิธีการเปลี่ยนเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีเป็นเงินกู้ระยะยาว เรียงตามลำดับดังนี้ วิธีการในการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อนมากที่สุดที่คะแนนเฉลี่ย 4.30 มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างมากที่สุดที่คะแนนเฉลี่ย 3.96 และมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานค่อนข้างมากที่สุดที่คะแนนเฉลี่ย 3.96

ตารางที่ 21 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 ในการขายหลักประกันที่เป็นทรัพย์สินบางส่วนชำระหนี้

ประเมินความคิดเห็น	ตำแหน่ง	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยที่สุด	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	6	12	2	1	-	4.10 (ค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	15	42	7	7	3	
ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	6	11	2	2	-	4.06 (ค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	13	42	9	8	2	
ความยุ่งยากซับซ้อนในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	11	5	3	2	-	4.36 (มาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	37	8	8	15	6	

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสินในวิธีการขายหลักประกันที่เป็นทรัพย์สินบางส่วนชำระหนี้ เรียงตามลำดับ ดังนี้ วิธีการในการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อนมากที่สุดที่คะแนนเฉลี่ย 4.36 มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างมากที่สุดที่คะแนนเฉลี่ย 4.10 และมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานค่อนข้างมากที่สุดที่คะแนนเฉลี่ย 4.06

ตารางที่ 22 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 ในการเปลี่ยนตัวลูกหนี้

ประเมินความคิดเห็น	ตำแหน่ง	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยที่สุด	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	1	11	8	1	-	4.17 (ค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	5	41	17	6	5	
ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	1	10	9	1	-	4.07 (ค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	7	42	16	5	4	
ความยุ่งยากซับซ้อนในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	10	5	5	1	-	4.29 (มาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	40	14	4	9	7	

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสินในวิธีการเปลี่ยนตัวลูกหนี้ เรียงตามลำดับดังนี้ วิธีการในการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อนมากที่สุดที่คะแนนเฉลี่ย 4.29 มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างมากที่สุดที่คะแนนเฉลี่ย 4.17 และมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานค่อนข้างมากที่สุดที่คะแนนเฉลี่ย 4.07

ตารางที่ 23 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 ในการเรียกชำระหนี้กรณีผู้กู้ตาย

ประเมินความคิดเห็น	ตำแหน่ง	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยที่สุด	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	4	8	9	-	-	3.53 (ค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	14	37	19	4	-	
ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	4	8	8	1	-	3.64 (ค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	11	40	20	3	-	
ความยุ่งยากซับซ้อนในการปฏิบัติงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	10	5	5	1	-	4.46 (มาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	35	10	16	5	8	

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสินในวิธีการเรียกชำระหนี้กรณีผู้กู้ตาย เรียงตามลำดับดังนี้ วิธีการในการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อนมากที่สุดที่คะแนนเฉลี่ย 4.46 มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 3.64 และมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างมากที่คะแนนเฉลี่ย 3.53

ตารางที่ 24 แสดงสรุปความคิดเห็นในส่วนของคุณรู้ความเข้าใจต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้	ระดับ	แปรความหมาย
การลดจำนวนเงินดอกเบี้ยส่วนปรับ	3.91	ค่อนข้างมาก
การขยายระยะเวลาชำระหนี้	4.18	ค่อนข้างมาก
การชำระดอกเบี้ยปกติ (พักยอดค้าง)	3.89	ค่อนข้างมาก
การชำระดอกเบี้ยปกติบางส่วน	4.06	ค่อนข้างมาก
การเปลี่ยนเงินกู้เบิกเกินบัญชีเป็นกู้อะยะยาว	3.96	ค่อนข้างมาก
การขายหลักประกันบางส่วนชำระหนี้	4.01	ค่อนข้างมาก
การเปลี่ยนตัวลูกหนี้	4.17	ค่อนข้างมาก
การเรียกชำระหนี้กรณีผู้กู้ตาย	3.53	ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 25 แสดงสรุปความคิดเห็นในส่วนของคุณเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้	ระดับ	แปรความหมาย
การลดจำนวนเงินดอกเบี้ยส่วนปรับ	4.04	ค่อนข้างมาก
การขยายระยะเวลาชำระหนี้	4.20	ค่อนข้างมาก
การชำระดอกเบี้ยปกติ (พักยอดค้าง)	3.97	ค่อนข้างมาก
การชำระดอกเบี้ยปกติบางส่วน	4.01	ค่อนข้างมาก
การเปลี่ยนเงินกู้เบิกเกินบัญชีเป็นกู้อะยะยาว	3.94	ค่อนข้างมาก
การขายหลักประกันบางส่วนชำระหนี้	4.06	ค่อนข้างมาก
การเปลี่ยนตัวลูกหนี้	4.07	ค่อนข้างมาก
การเรียกชำระหนี้กรณีผู้กู้ตาย	3.64	ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 26 แสดงสรุปความคิดเห็นในส่วนของความยุ่งยากซับซ้อนในการปฏิบัติงานต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้	ระดับ	แปรความหมาย
การลดจำนวนเงินดอกเบี้ยส่วนปรับ	4.33	มาก
การขยายระยะเวลาชำระหนี้	4.19	ค่อนข้างมาก
การชำระดอกเบี้ยปกติ (พักยอดค้าง)	4.22	มาก
การชำระดอกเบี้ยปกติบางส่วน	4.22	มาก
การเปลี่ยนเงินกู้เบิกเกินบัญชีเป็นกู้อะยาว	4.30	มาก
การขายหลักประกันบางส่วนชำระหนี้	4.36	มาก
การเปลี่ยนตัวลูกหนี้	4.29	มาก
การเรียกชำระหนี้กรณีผู้กู้ตาย	4.46	มาก

จากตารางที่ 24 - 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สัมพันธ์กัน คือ วิธีการที่สามารถทำความเข้าใจได้มากที่สุด จะมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานและมีความยุ่งยากน้อยที่สุด คือวิธีการขยายระยะเวลาชำระหนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ความเข้าใจที่คะแนนเฉลี่ย 4.18 ความเป็นไปได้ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.20 และความยุ่งยากที่คะแนนเฉลี่ย 4.19 วิธีที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านความเข้าใจ ความเป็นไปได้ และความยุ่งยากในการปฏิบัติงานต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้มากที่สุด คือ วิธีการเรียกชำระหนี้กรณีผู้กู้ตาย โดยมี คะแนนเฉลี่ยเรียงตามลำดับดังนี้ ความเข้าใจที่คะแนนเฉลี่ย 3.53 ความเป็นไปได้ที่คะแนนเฉลี่ย 3.64 และความยุ่งยากที่คะแนนเฉลี่ย 4.46

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารออมสินประสบความสำเร็จ

ตารางที่ 27 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 ต่อปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสินประสบความสำเร็จ

ปัจจัยที่ส่งเสริม	ตำแหน่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
1. นโยบายของธนาคารเปิดกว้างต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้	ผู้ช่วยผู้จัดการ	1	12	7	1	-	4.17 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	6	40	16	8	4	
2. การให้ความสนับสนุนของฝ่ายพัฒนาหนี้ต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของสาขาในการสอบถามปัญหาหรือคำแนะนำ	ผู้ช่วยผู้จัดการ	13	4	2	1	1	4.51 (เห็นด้วยมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	34	17	15	2	6	
3. การได้รับความร่วมมือจากลูกหนี้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้	ผู้ช่วยผู้จัดการ	13	1	4	3	-	4.52 (เห็นด้วยมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	26	18	18	4	8	

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งเสริม	ตำแหน่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
4. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของการ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ของธนาคารออมสินภายในเขตหรือภาค	ผู้ช่วยผู้จัดการ	8	5	3	4	1	4.41 (เห็นด้วยมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	36	19	11	2	6	
5. การดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ด้วย ความรวดเร็วในการอนุมัติ หรือการจัดส่ง เอกสารระหว่างฝ่ายต่างๆ	ผู้ช่วยผู้จัดการ	9	3	6	2	1	4.62 (เห็นด้วยมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	34	16	17	2	5	
รวม		180	135	99	29	32	4.44 (เห็นด้วยมาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 4.44 โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก 4 ปัจจัย ได้แก่ การดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ด้วยความรวดเร็วในการอนุมัติ หรือการจัดส่งเอกสารระหว่างฝ่ายต่างๆ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.62 การได้รับความร่วมมือจากลูกหนี้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.52 การให้ความสนับสนุนของฝ่ายพัฒนาหนี้ต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของสาขาในการสอบถามปัญหาหรือคำแนะนำ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.51 การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานของธนาคารออมสินภายในเขตหรือภาค ที่คะแนนเฉลี่ย 4.41 มีเพียงปัจจัยเดียวที่มีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยค่อนข้างมาก ได้แก่ นโยบายของธนาคารเปิดกว้างต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.17

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นต่อปัญหาในการปฏิบัติงานตามคำสั่งการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 28 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ ต่อปัญหาในการปฏิบัติงานตามคำสั่งการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน

ปัญหาในการปฏิบัติงาน	ตำแหน่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
1. ความล่าช้าในการเข้าไปเจรจาแก้ไข ปัญหาหนี้กับลูกหนี้ โดยปล่อยให้เวลา ล่วงเลยไป	ผู้ช่วยผู้จัดการ	7	6	8	-	-	3.42 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	11	34	27	1	1	
2. การขาดความรู้ความเข้าใจในวิธีการ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้	ผู้ช่วยผู้จัดการ	2	8	7	4	-	3.67 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	15	34	20	5	-	
3. การไม่ได้รับความร่วมมือจากลูกหนี้ใน การปรับปรุงโครงสร้างหนี้	ผู้ช่วยผู้จัดการ	5	10	6	-	-	3.55 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	18	30	23	3	-	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ปัญหาในการปฏิบัติงาน	ตำแหน่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
4. นโยบายที่ให้ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ อย่างเร่งด่วน โดยไม่คำนึงถึงประสิทธิผลของการ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้	ผู้ช่วยผู้จัดการ	8	8	5	-	-	4.44 (เห็นด้วยมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	24	21	25	4	-	
5. การดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ด้วย ความล่าช้าในการอนุมัติ หรือการจัดตั้ง เอกสารระหว่างฝ่ายต่างๆ	ผู้ช่วยผู้จัดการ	5	8	7	1	-	3.57 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	14	30	22	8	-	
รวม		109	189	150	26	1	3.69 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการปฏิบัติงานตาม คำสั่งการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ก่อนข้างมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 3.69 โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากเพียง 1 ปัจจัย ได้แก่ นโยบายปรับปรุงโครงสร้างหนี้อย่างเร่งด่วน โดยไม่คำนึงถึงประสิทธิผลของการปรับปรุง โครงสร้างหนี้ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.44 ส่วนปัจจัยอื่นๆ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยก่อนข้างมาก ได้แก่ การขาดความรู้ความเข้าใจในวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ที่คะแนนเฉลี่ย 3.67 การดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ด้วยความล่าช้าในการอนุมัติ หรือการจัดส่งเอกสารระหว่าง ฝ่ายต่างๆ ที่คะแนนเฉลี่ย 3.57 การไม่ได้รับความร่วมมือจากลูกหนี้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ที่คะแนนเฉลี่ย 3.55 และความล่าช้าในการเข้าไปเจรจาแก้ไขปัญหานี้กับลูกหนี้ โดยปล่อยให้เวลา ล่วงเลยไป ที่คะแนนเฉลี่ย 3.42

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสินเพิ่มเติม

ตารางที่ 29 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานสินเชื่อของเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 และ 2 กับข้อเสนอแนะและนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสินเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะ	ตำแหน่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
1. สามารถใช้วิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้มากกว่า 1 วิธีสำหรับลูกค้าแต่ละราย	ผู้ช่วยผู้จัดการ	4	7	8	1	1	3.76 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	12	31	22	5	4	
2. เพิ่มวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น การรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ใช่หลักประกันเพื่อชำระหนี้	ผู้ช่วยผู้จัดการ	3	9	8	1	-	3.37 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	10	31	25	5	3	
3. สร้างแรงจูงใจให้กับสาขาในการปรับลดหนี้ค้างชำระ เช่น รางวัล ค่าล่วงเวลา ในการติดตามลูกค้า	ผู้ช่วยผู้จัดการ	8	9	4	-	-	3.49 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	17	39	15	-	3	

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	ตำแหน่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	คะแนนเฉลี่ย (แปรผล)
4. ใช้ระบบเทคโนโลยีในการออกรายงานเพื่อเดือนให้สาขาทบทวนวงเงินสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี เพื่อป้องกันไม่ให้ลูกหนี้ใช้วงเงินเบิกเกินเพดานที่ธนาคารอนุมัติ	ผู้ช่วยผู้จัดการ	11	3	7	-	-	3.27 (เห็นด้วย)
	พนักงานปฏิบัติการ	22	16	32	-	4	
5. จัดโอนหนี้ที่มีปัญหาเกินกว่า 12 เดือนให้หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมาเฉพาะดูแลเพื่อลดภาระงานสำหรับสาขา	ผู้ช่วยผู้จัดการ	14	1	6	-	-	4.59 (เห็นด้วยมาก)
	พนักงานปฏิบัติการ	30	17	27	-	-	
รวม		131	163	154	12	15	3.69 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสินเพิ่มเติมในด้านต่างๆ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 3.69 โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากเพียง 1 ปัจจัย ได้แก่ จัดโอนหนี้ที่มีปัญหาเกินกว่า 12 เดือนให้หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมาเฉพาะดูแลเพื่อลดภาระงานสำหรับสาขาที่คะแนนเฉลี่ย 4.59 ส่วนปัจจัยอื่นๆ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก ได้แก่ สามารถใช้วิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้มากกว่า 1 วิธีสำหรับลูกค้าแต่ละราย ที่คะแนนเฉลี่ย 3.76 เพิ่มวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น การรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ใช่หลักประกันเพื่อชำระหนี้ ที่คะแนนเฉลี่ย 3.37 สร้างแรงจูงใจให้กับสาขาในการปรับลดหนี้ค้างชำระ เช่น รางวัลค่าล่วงเวลาในการติดตามลูกค้า ที่คะแนนเฉลี่ย 3.49 และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเพียง 1 ปัจจัย ได้แก่ ใช้ระบบเทคโนโลยีในการออกรายงานเพื่อเตือนให้สาขาทบทวนวงเงินสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี เพื่อป้องกันไม่ให้ลูกหนี้ใช้วงเงินเบิกเกินพีดานที่ธนาคารอนุมัติ ที่คะแนนเฉลี่ย 3.27