

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาดังปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธุรกิจขนาดเล็ก กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนช้างคลาน เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาดังปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และอุปสรรคในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคาร เพื่อจะได้นำผลของการศึกษาในครั้งนี้มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ลูกหนี้ธุรกิจขนาดเล็กที่ผ่านการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ของสาขาจำนวน 80 ราย และพนักงานสินเชื่อของสาขาจำนวน 5 ราย การศึกษาได้ใช้แบบสอบถามแยกสำหรับแต่ละกลุ่ม ในแบบสอบถามได้แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ การสอบถามข้อมูลทั่วไป สอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ จากแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ผู้ทำการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ธุรกิจขนาดเล็กที่ได้ผ่านการปรับปรุงโครงสร้างหนี้มาก่อนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนช้างคลาน เชียงใหม่ จำนวน 80 ราย สรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของลูกหนี้ธุรกิจขนาดเล็กของธนาคาร ผลสรุปได้ว่า

ลูกหนี้ธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนช้างคลาน เชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.75 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุดเป็นอันดับแรก ร้อยละ 38.75 มีสถานภาพเป็นสมรส ร้อยละ 75 วุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.50 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 45 ระยะเวลาในการทำสัญญา โดยมากจะอยู่ในช่วงระยะเวลา 11-15 ปี ร้อยละ 52.50 มีภาระหนี้ที่เป็นเงินต้นในปัจจุบัน 500,000-1,000,000 บาท ร้อยละ 40 มีจำนวนครั้งที่เคยทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ มีจำนวน 2 ครั้ง ร้อยละ 41.30 และสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ปัจจุบัน ร้อยละ 61.25

ข้อมูลด้านความคิดเห็นของลูกหนี้ธุรกิจขนาดเล็ก ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนช้างคลาน เชียงใหม่ ผลสรุปได้ว่า

ปัจจัยด้านศักยภาพของลูกหนี้ของธนาคารฯ ที่มีผลต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการชำระหนี้ และภาวะเศรษฐกิจทั่วไป ให้ความสำคัญลำดับแรก และให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านหลักประกันหนี้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีผลต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานสินเชื่อต้องมีความรู้ความเข้าใจต่อกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ความสำคัญลำดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านการติดตามผลภายหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ส่งผลให้ลูกหนี้ต้องการปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีค่าเฉลี่ยความสำคัญรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการลดดอกเบี้ยที่ค้างชำระ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับแรก รองลงมาได้แก่ การลดอัตราดอกเบี้ยโดยไม่มีนัยสำคัญ และการลดเงินต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านการแปลงหนี้เป็นทุน ให้ความสำคัญน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นในเรื่องของปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านภาวะเศรษฐกิจทั่วไปยังคงพบเขาให้ความสำคัญลำดับแรกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ปัจจัยย่อยด้านธุรกิจยังคงประสบปัญหา ความสามารถชำระหนี้ต่ำ และกิจการยังคงมีปัญหาด้านการเงิน ขาดสภาพคล่อง นโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของธนาคารฯ ไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านการไม่ประทับใจในบริการของพนักงานสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

จึงกล่าวสรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านศักยภาพของลูกหนี้ที่มีผลต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เมื่อนำมาพิจารณาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามอันได้แก่ อายุของลูกหนี้ อาชีพของลูกหนี้ ระยะเวลาที่ทำสัญญา ภาวะหนี้เงินต้นปัจจุบัน จำนวนครั้งที่เคยทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และจำแนกตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าทุกๆ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามจะให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการชำระหนี้และภาวะเศรษฐกิจทั่วไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกทั้งสิ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีผลต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เมื่อนำมาพิจารณาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพของลูกหนี้ธนาคาร ระยะเวลาที่ทำสัญญา ภาวะหนี้เงินต้นปัจจุบัน จำนวนครั้งที่เคยปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขในปัจจุบัน จะ

เห็นได้ว่าทุกๆ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจต่อกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกทั้งสิ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีผลต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หากนำมาพิจารณาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ระยะเวลาที่ทำสัญญา ภาระหนี้เงินต้นปัจจุบัน จำนวนครั้งที่เคยทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และผลการปฏิบัติตามเงื่อนไข จะเห็นได้ว่าทุกความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการลดดอกเบี้ยที่ค้างชำระ ปัจจัยย่อยด้านการลดอัตราดอกเบี้ย โดยไม่มีนัยสำคัญและปัจจัยย่อยด้านการลดต้นเงิน โดยเฉลี่ยจะอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านการแปลงหนี้เป็นทุนให้ความสำคัญน้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีผลต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หากนำมาพิจารณาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ทำสัญญา ภาระหนี้เงินต้น จำนวนครั้งที่เคยปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และผลการปฏิบัติตามเงื่อนไข จะเห็นได้ว่าทุกความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านภาวะเศรษฐกิจทั่วไปยังคงซบเซาเป็นอันดับแรก ธุรกิจยังคงประสบปัญหา ความสามารถในการชำระหนี้ต่ำ และการไม่ประทับใจในบริการของพนักงานสินเชื่อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนช้างคลาน เชียงใหม่ จำนวน 5 ราย สรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนช้างคลาน เชียงใหม่

พนักงานสินเชื่อของธนาคารร้อยละ 80 เป็นเพศชาย ร้อยละ 60 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี โดยมากจะมีอายุการทำงานกับธนาคารมากกว่า 6 ปีขึ้นไปถึงร้อยละ 80 และทุกๆ คน มีอายุงานอยู่ในแผนกสินเชื่อตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรสถึงร้อยละ 60 การศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 100 ปัจจุบันพนักงานสินเชื่อดำรงอยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อ 1-2 ร้อยละ 60

ข้อมูลด้านความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อที่มีต่อลูกหนี้ธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารที่เข้ามาขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร ผลสรุปได้ว่า

ปัจจัยด้านศักยภาพของลูกหนี้ ที่มีผลต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญรวมอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานสินเชื่อให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านปัญหาด้านเงินทุน และภาวะเศรษฐกิจทั่วไป เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยระดับมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีผลต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความสำคัญรวมอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานสินเชื่อ ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจต่อกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคาร ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับลูกหนี้ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงานสินเชื่อ ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการลดดอกเบี้ยที่ค้างชำระอยู่ในระดับแรก สำหรับปัจจัยย่อยที่พนักงานสินเชื่อให้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับรองลงมา คือ การลดหนี้ปิดบัญชี

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ผลปรากฏว่ามีค่าเฉลี่ยความสำคัญรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาและอุปสรรคที่พนักงานสินเชื่อให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ขั้นตอนในการขออนุมัติของธนาคารชำช้า และล่าช้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยย่อยที่พนักงานสินเชื่อให้ความสำคัญรองลงมาคือ การที่ลูกหนี้ไม่มีความรู้ความเข้าใจในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านศักยภาพของลูกหนี้ที่มีผลต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หากนำมาพิจารณาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม คืออายุงานในธนาคาร พบว่าให้ความสำคัญอันดับแรกกับปัจจัยด้านปัญหาเงินทุนและหากพิจารณาความสัมพันธ์กับตำแหน่งงานปัจจุบันในธนาคาร พบว่าให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านคุณสมบัติส่วนตัวของลูกหนี้ให้มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีผลต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หากนำมาพิจารณาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม คืออายุงานในธนาคาร และตำแหน่งงานปัจจุบันในธนาคาร จะเห็นได้ว่าทุกๆ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจต่อกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้มีความสำคัญอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกทั้งสิ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีผลต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หากนำมาพิจารณาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามคืออายุงานในธนาคาร และตำแหน่งงานปัจจุบันในธนาคาร จะเห็นได้ว่าทุกๆ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามให้ความสำคัญลำดับแรกกับปัจจัยย่อยด้านการลดดอกเบี้ยที่ค้างชำระ



ให้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด การลดหนี้ปีฉบับบัญชี ให้ความสำคัญระดับรอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีผลต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หากนำมาพิจารณาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม คืออายุงานในธนาคาร และตำแหน่งงานปัจจุบันในธนาคาร จะเห็นได้ว่าทุกความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามให้ความสำคัญระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยขั้นตอน ในการขออนุมัติของธนาคารช้าช้อนและล่าช้าอยู่ในลำดับแรก

### อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลการศึกษาของลูกหนี้ธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนช้างคลาน เชียงใหม่ ดังมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านศักยภาพของลูกหนี้ของธนาคารที่มีผลต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งลูกหนี้ธุรกิจขนาดเล็ก และพนักงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนช้างคลาน เชียงใหม่ ต่างให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการชำระหนี้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลูกหนี้ธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารมีความเห็นว่าการที่ลูกหนี้จะสามารถเข้ารับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร ได้นั้น พวกเขาจะต้องมีความสามารถในการชำระหนี้คืนให้กับธนาคารได้ ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการหารายได้ในปัจจุบันของลูกหนี้ (Capacity) รวมถึงความสามารถที่จะหารายได้ที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคตด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ พัฒนา กันยานนท์ (2543) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพาณิชย์หนึ่ง ในจังหวัดเชียงราย โดยพบว่าตัวแปรที่มีผลต่อการเกิดหนี้ NPL ตัวหนึ่งก็คือ ระบายได้ของผู้กู้

ปัจจัยด้านกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีผลต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ลูกหนี้ธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารฯ และพนักงานสินเชื่อให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจต่อกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้มากเป็นอันดับหนึ่ง เพราะลูกหนี้ธุรกิจขนาดเล็กมีความเห็นว่าการที่พวกเขาจะสามารถปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้สำเร็จ ย่อมขึ้นอยู่กับพนักงานสินเชื่อที่จะช่วยแนะนำหรือหาแนวทางที่จะทำให้ลูกหนี้สามารถได้รับผลประโยชน์จากการปรับปรุงโครงสร้างได้อย่างสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ตูลา ลิพหาชีวะ (2544) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตามแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ของธนาคารแห่งประเทศไทยของพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทยในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ โดยศึกษาพบว่าปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยประสบความสำเร็จมากที่สุด คือ การได้รับการฝึกอบรมและเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ปัจจัยด้านวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ส่งผลให้ลูกหนี้ต้องการปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการลดดอกเบี้ยที่ค้างชำระผู้ตอบแบบสอบถามทั้งลูกหนี้ธุรกิจขนาดเล็กและพนักงานสินเชื่อของธนาคารฯ ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่การลดอัตราดอกเบี้ยโดยไม่มีนัยสำคัญ และการลดเงินต้นจากการศึกษานี้พบว่ามีความสอดคล้องกับการศึกษาของธรรมวิทย์ เทอดอุดมธรรม (2543) ที่ศึกษาเรื่องอุตสาหกรรมขนาดกลาง และขนาดย่อมกับการปรับโครงสร้างหนี้ โดยพบว่าวิธีการปรับโครงสร้างหนี้สถาบันการเงินส่วนใหญ่จะใช้วิธีการขยายเวลาชำระหนี้ การลดอัตราดอกเบี้ย การลดเงินต้น

ปัจจัยด้านปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ความสำคัญกับค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านภาวะเศรษฐกิจทั่วไปยังคงซบเซา ลูกหนี้ให้ความสำคัญมากที่สุด เพราะลูกหนี้ธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารเล็งเห็นว่าเมื่อเศรษฐกิจไม่ดีขึ้น อำนาจซื้อของผู้บริโภคย่อมน้อยลงหรือคงเดิม นับจากช่วงเวลาที่เศรษฐกิจเริ่มประสบปัญหา ซึ่งย่อมส่งผลต่อกิจการค้าหรือธุรกิจของลูกหนี้ ส่วนพนักงานสินเชื่อให้ความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านนโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของธนาคารฯ ไม่ชัดเจน ซึ่งผลการศึกษาก็จะไปสอดคล้องกับการศึกษาของ ธรรมวิทย์ เทอดอุดมธรรม (2543) ที่ศึกษาเรื่องอุตสาหกรรมขนาดกลาง และขนาดย่อมกับการปรับโครงสร้างหนี้ โดยพบว่าอุปสรรคในการปรับโครงสร้างหนี้ของอุตสาหกรรมขนาดกลาง และขนาดย่อมได้แก่ อุปสรรคจากสภาพเศรษฐกิจ นอกจากนี้ลูกหนี้ธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารยังให้ความสำคัญในส่วนของนโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของธนาคารฯ ไม่ชัดเจน โดยเงื่อนไขบางอย่างของธนาคารยังไม่เอื้อประโยชน์ต่อลูกค้าโดยแท้จริง และปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการขออนุมัติของธนาคารฯ ช้าช้อน และล่าช้า เพราะในการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคารบางครั้ง ใช้เวลานาน และต้องเข้าไปติดต่อกับธนาคารหลายครั้งกว่าจะได้รับอนุมัติ โดยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผลการศึกษามีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ดุลา ลิพหาชีวะ (2544) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตามแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าปัญหาสำคัญในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้คือ ความล่าช้าในการเข้าไปเจรจาแก้ไขปัญหานี้กับลูกหนี้ โดยปล่อยให้เวลาล่วงเลยไป ขั้นตอนการปฏิบัติที่ยังยาก ซับซ้อน ของแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความคิดเห็นของลูกหนี้ธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาดอนเมือง เชียงใหม่ และความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาดอนเมือง เชียงใหม่ ต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคาร พบว่าปัจจัยด้านศักยภาพนั้น ทั้งลูกหนี้ของธนาคารและพนักงานสินเชื่อ ต่างก็ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านภาวะเศรษฐกิจทั่วไปมากเป็นอันดับหนึ่ง และในขณะเดียวกันลูกหนี้ของธนาคารก็ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการชำระหนี้ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ในด้านของพนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านปัญหาด้านเงินทุนให้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ลูกหนี้ธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารและพนักงานสินเชื่อ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการลดอัตราดอกเบี้ยที่ค้างชำระมากเป็นอันดับแรก และให้ความสำคัญมากเป็นอันดับสองกับปัจจัยย่อยด้านการลดต้นเงินเหมือนกัน สำหรับวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ลูกหนี้ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ ปัจจัยย่อยด้านการแปลงหนี้เป็นทุน ในขณะที่พนักงานสินเชื่อให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือการเปลี่ยนแปลงลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกัน

ปัจจัยด้านปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ พบว่า 3 อันดับแรกที่ลูกหนี้ธุรกิจขนาดเล็กให้ความสำคัญต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้คือ ปัจจัยย่อยด้านภาวะเศรษฐกิจทั่วไปยังคงซบเซา ให้ความสำคัญมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้านธุรกิจยังคงประสบปัญหาและความสามารถในการชำระหนี้ต่ำ และปัจจัยย่อยด้านนโยบาย กฏระเบียบ ข้อบังคับของธนาคารฯ ไม่ชัดเจน ให้ค่าความสำคัญรองลงมาเป็นอันดับสองและสามตามลำดับ ในส่วนของพนักงานสินเชื่อ พบว่า 3 อันดับแรกที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้คือ ปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการขออนุมัติของธนาคารฯ ช้าซ้อน และล่าช้า ให้ความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยย่อยด้านลูกหนี้ไม่มีความรู้ความเข้าใจในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และปัจจัยย่อยด้านนโยบาย กฏ ระเบียบ ข้อบังคับของธนาคารฯ ไม่ชัดเจน ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเป็นอันดับสองและสาม ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาดอนเมือง เชียงใหม่ เพื่อนำมา

ประกอบในการพิจารณาสินเชื่อและเป็นแนวทางในการช่วยแก้ปัญหาในการที่จะเรียกลูกหนี้เข้ารับการปรับปรุง โครงสร้างหนี้กับธนาคาร ซึ่งผลของการศึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

### 1. ด้านลูกหนี้

ในเรื่องของความสามารถในการชำระหนี้ เมื่อลูกหนี้ทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร ลูกหนี้ควรให้ข้อมูลที่แท้จริงกับธนาคาร โดยเฉพาะข้อมูลทางการเงินของลูกหนี้ เพราะจะทำให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อทราบถึงสถานะทางการเงินที่แท้จริงของลูกหนี้ และกำหนดเงื่อนไขในการผ่อนชำระของลูกหนี้ได้ถูกต้อง และเหมาะสม ทำให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไข รวมทั้งลูกหนี้ควรพิจารณาการใช้เงินทุนในแต่ละแหล่งให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงต้นทุนของเงินทุน และความสามารถในการใช้เงินทุนของกิจการ นอกจากนี้ลูกหนี้ควรติดตามข่าวสารด้านเศรษฐกิจและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกหนี้สามารถปรับตัวทันกับการเปลี่ยนแปลง

### 2. ด้านพนักงานสินเชื่อ

พนักงานสินเชื่อควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์สินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพราะการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ในแต่ละราย พนักงานสินเชื่อจะต้องปฏิบัติตามระเบียบ และเงื่อนไขในการปฏิบัติงานที่ทางธนาคารได้กำหนดและวางนโยบายไว้แล้ว พนักงานสินเชื่อควรจะทำให้ลูกหนี้เห็นถึงประโยชน์ของการที่ลูกหนี้จะได้รับจากการเข้าร่วมปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยพิจารณาถึงผลได้และผลเสียอันอาจเกิดขึ้นในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ ซึ่งจะช่วยให้ลูกหนี้ได้รู้และเข้าใจในวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้มากขึ้น

นอกจากนี้พนักงานสินเชื่อควรมีการติดตามลูกหนี้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้ทราบว่าลูกหนี้ได้มีการชำระหนี้ตามเงื่อนไขที่ได้มีการตกลงไว้กับธนาคารหรือไม่ ควรออกไปเยี่ยมเยียนลูกหนี้เพื่อจะได้เห็นถึงสภาพกิจการของลูกหนี้ในปัจจุบันและรับทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ เพราะหากลูกหนี้เริ่มมีปัญหาจากการดำเนินกิจการ ก็จะได้รับดำเนินการแก้ไขในขณะที่ยังอยู่ในเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้ลูกหนี้กลับมาเป็นหนี้ที่มีปัญหาอีกครั้ง รวมทั้งพนักงานสินเชื่อควรมีการศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ แนวทางหรือวิธีปฏิบัติเมื่อธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว และไม่ซ้ำซ้อน รวมทั้งการจัดจำนวนลูกหนี้ในความดูแลของพนักงานสินเชื่อแต่ละคนในจำนวนที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานสามารถดูแลลูกหนี้ได้ทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ



### 3. ด้านนโยบายของธนาคาร

ธนาคารควรจะมีการกำหนดแนวทาง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีการปฏิบัติงานในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ชัดเจน และควรกระจายอำนาจการอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคาร ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนกันออกไป ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความคล่องตัว และรวดเร็วมากขึ้น นอกจากนี้ควรกำหนดสายงานการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ กำหนดผู้รับผิดชอบ และกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินการของแต่ละส่วนเพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน และจัดให้มีหน่วยงานติดตามผลความคืบหน้าเพื่อคอยควบคุมและเร่งการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย

นอกจากนี้ธนาคารควรจัดให้มีการอบรมแก่พนักงานสินเชื่อในเรื่องของความรู้ในการวิเคราะห์ห้บการเงิน การพยากรณ์ธุรกิจ ความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ วิธีปฏิบัติงาน แนวทาง หรือ นโยบายที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นต้น เพื่อให้พนักงานสินเชื่อ นำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ