

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฉ
<b>บทที่ 1</b>	
<b>บทนำ</b>	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	7
1.4 ขอบเขตการศึกษา	7
1.5 นิยามศัพท์	7
<b>บทที่ 2</b>	
<b>แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	9
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
<b>บทที่ 3</b>	
<b>ระเบียบวิธีวิจัย</b>	
3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	38
3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	40
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.4 วิธีการและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	41
<b>บทที่ 4</b>	
<b>ผลการศึกษา</b>	
4.1 ผลการศึกษาด้านลูกหนี้	45
4.2 ผลการศึกษาด้านพนักงานติดตามหนี้	64

บทที่ 5	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
	5.1 สรุปผลการศึกษา	89
	5.2 ข้อเสนอแนะ	93
เอกสารอ้างอิง		96
ภาคผนวก		
	แบบสอบถามสำหรับกลุ่มลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	100
	แบบสอบถามสำหรับพนักงานติดตามหนี้	103
ประวัติผู้เขียน		108

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 รายได้จากการดำเนินงานของธนาคารออมสิน ปี 2550	2
1.2 มูลค่าของสินเชื่อและสัดส่วนของสินเชื่อต่อสินเชื่อรวมของธนาคารออมสิน ปี 2548 และ ปี 2550	3
1.3 อัตราส่วนหนี้ค้างชำระต่อสินเชื่อคงเหลือ NPLs และกำไรสุทธิของธนาคารออมสินในปี 2546 – 2550	4
1.4 ผลการดำเนินงานด้านขยายสินเชื่อและการควบคุมอัตรา NPLs ของธนาคารออมสินภาค 7 เดือนธันวาคม 2550 – เดือนพฤศจิกายน 2551	5
2.1 เกณฑ์การจัดชั้นหนี้และการกันสำรองของธนาคารแห่งประเทศไทย	23
4.1 จำนวนและร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามเพศ	46
4.2 จำนวนและร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามอายุ	46
4.3 จำนวนและร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามสถานภาพการสมรส	47
4.4 จำนวนและร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามระดับการศึกษา	47
4.5 จำนวนและร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามอาชีพ	48
4.6 จำนวนและร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามรายได้ต่อครัวเรือน	49
4.7 จำนวนและร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน	50
4.8 จำนวนและร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามประเภทสินเชื่อ	52
4.9 จำนวนและร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการกู้	53
4.10 การกู้เงินของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามวงเงินกู้ ระยะเวลาที่กู้ จำนวนเงินงวดที่ส่งชำระ และจำนวนงวดที่ค้างชำระ	55
4.11 ประวัติการแก้ไขหนี้ของลูกหนี้ค้างชำระ	56
4.12 ความคิดเห็นของลูกหนี้ค้างชำระต่อการให้คำแนะนำในการแก้ไขหนี้ค้างชำระจากพนักงานติดตามหนี้ และการให้ความร่วมมือของลูกหนี้ค้างชำระในการแก้ไขหนี้	57
4.13 ข้อคิดเห็นของลูกหนี้ค้างชำระเมื่อไม่สามารถส่งชำระนี้ได้ตามกำหนด	58
4.14 ความคิดเห็นของลูกหนี้ค้างชำระต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ	60
4.15 วิธีการติดตามหนี้และความถี่ในการติดตามหนี้ที่ลูกหนี้ได้รับการติดตาม	62

4.16	วิธีแก้ไขหนี้ที่ลูกหนี้เคยได้รับการแก้ไขหรือลูกหนี้ที่ไม่เคยแก้ไขหนี้ต้องการ	64
4.17	จำนวนและร้อยละของพนักงานติดตามหนี้จำแนกตามเพศ	65
4.18	จำนวนและร้อยละของพนักงานติดตามหนี้จำแนกตามอายุ	66
4.19	จำนวนและร้อยละของพนักงานติดตามหนี้จำแนกตามสถานภาพการสมรส	66
4.20	จำนวนและร้อยละของพนักงานติดตามหนี้จำแนกตามระดับการศึกษา	67
4.21	จำนวนและร้อยละของพนักงานติดตามหนี้จำแนกตามตำแหน่งงาน	68
4.22	จำนวนและร้อยละของพนักงานติดตามหนี้จำแนกตามอัตราเงินเดือน	68
4.23	อายุการทำงาน of พนักงานติดตามหนี้จำแนกตามอายุการทำงานในธนาคาร อายุการทำงานด้านสินเชื่อ และอายุการทำงานด้านการติดตามหนี้	70
4.24	ความคิดเห็นของพนักงานติดตามหนี้ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ	72
4.25	การวางแผนในการติดตามหนี้ของพนักงานติดตามหนี้	74
4.26	การเตรียมการของพนักงานติดตามหนี้ก่อนออกติดตามหนี้	75
4.27	วิธีการติดตามหนี้และความถี่ในการติดตามหนี้ที่พนักงานติดตามหนี้ปฏิบัติ	77
4.28	จำนวนของพนักงานติดตามหนี้ในการจัดลำดับความสำคัญของวิธีแก้ไขหนี้	80
4.29	จำนวนของพนักงานติดตามหนี้ในการจัดลำดับความสำคัญ ของกลุ่มลูกหนี้ค้างชำระที่จะทำการติดตามหนี้	82
4.30	จำนวนของพนักงานติดตามหนี้ในการจัดลำดับความสำคัญบุคคล ที่จะขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการติดตามหนี้	84
4.31	ความคิดเห็นของพนักงานติดตามหนี้ต่อการใช้งานระบบศูนย์ข้อมูลหนี้ค้างชำระ และติดตามหนี้	85
4.32	ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้	88

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
2.1 การกระจายรายได้และการบริโภคในวัฏจักรชีวิต	11
2.2 การบริโภคในทฤษฎีวัฏจักรชีวิตและการก่อกำเนิดที่สัมพันธ์กับอายุ	15
2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านติดตามหนี้ของธนาคารออมสิน	26
2.4 เงินทุนสำรองทั้งหมดของธนาคาร (Capital)	31
2.5 ตัวอย่างการปันส่วนความเสี่ยงด้านเครดิตในระดับศูนย์ EVM	32