

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	7
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	7
1.5 นิยามศัพท์	8
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	10
2.1.1 ทฤษฎีหรือแนวคิดเกี่ยวกับการปล่อยสินเชื่อ	10
2.1.2 ทฤษฎีหรือแนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้	12
2.1.3 ทฤษฎีหรือแนวความคิดด้านการจัดชั้นหนี้และติดตามหนี้	15
2.1.4 ทฤษฎีหรือแนวคิดเกี่ยวกับการแก้ไขการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	17
2.1.5 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ	20
2.1.6 ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภค	23
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	28

บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา	29
3.2	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.3	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	32
บทที่ 4	ผลการศึกษา	
4.1	ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	37
4.2	ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	42
4.3	ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	52
บทที่ 5	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	56
5.2	ข้อเสนอแนะ	
	1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	59
	2) ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป	61
	เอกสารอ้างอิง	62

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1.1	แสดงสัดส่วน NPLs Gross และ NPLs Net ของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 5 แห่ง เพียงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2552	5
1.2	แสดงปริมาณเงินให้สินเชื่อและหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลำปาง	5
3.1	แสดงร้อยละ จำนวนลูกหนี้ NPL และจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขา	29
4.1	แสดงข้อมูลลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	39
4.2	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประวัติในการผิดนัดชำระหนี้กับข้อมูลลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	44
4.3	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคารกับข้อมูลลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	47
4.4	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกหนี้จำแนกตามสาเหตุการค้างชำระเงินกู้	50
4.5	แสดงระดับความพึงพอใจและลำดับของระดับความพึงพอใจของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	52
4.6	แสดงระดับและลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	54

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved