

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	5
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	5
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและระเบียบวิธีการศึกษา	
2.1 แนวคิดทฤษฎี	8
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
2.3 ระเบียบวิธีการศึกษา	18
2.3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	18
2.3.2 กลุ่มประชากรตัวอย่าง	18
2.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	18
บทที่ 3 ขั้นตอนการเร่งรัดหนี้ ดำเนินการทางกฎหมายและการประนอมหนี้	
3.1 ขั้นตอนการเร่งรัดหนี้	22
3.2 ขั้นตอนการประนอมหนี้ของฝ่ายควบคุมสินเชื่อ	25
3.3 ขั้นตอนการเร่งรัดหนี้ของฝ่ายกฎหมาย	28
3.4 ขั้นตอนการประนอมหนี้ของฝ่ายกฎหมาย	29
3.4.1 การประนอมหนี้ก่อนส่งฟ้องศาล	29
3.4.2 การประนอมหนี้หลังส่งฟ้องศาล	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	35
4.1 ผลการศึกษาถึงคุณสมบัติทั่วไปของลูกค้า	35
4.2 ผลการศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปริมาณหนี้ค้างชำระ	43
4.3 ผลการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการบริการ	48
4.4 ผลการศึกษาถึงความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการ	53
4.5 ผลการศึกษาถึงความพึงพอใจในมาตรการประนอมหนี้	56
4.6 ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการประนอมหนี้	61
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลของการศึกษา	64
5.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษา	67
5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา	67
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	69
ภาคผนวก ก. การบริการของพนักงานต่อลูกค้า	70
ภาคผนวก ข. การประนอมหนี้ของธนาคาร	71
ภาคผนวก ค. วิธีคำนวณค่าสถิติ Regression	72
ภาคผนวก ง. วิธีคำนวณค่าสถิติ Regression Stepwise	76
ประวัติผู้เขียน	85

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1. เปรียบเทียบลูกหนี้คงเหลือกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	2
2. เปรียบเทียบยอดเงินต้นคงเหลือกับยอดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	3
3. ข้อมูลลูกหนี้ที่มาติดต่อบริษัทประนอมหนี้กับฝ่ายควบคุมสินเชื่อและกฎหมาย	4
4. แสดงการจัดชั้นของลูกหนี้	6
5. หลักการพิจารณาให้เครดิตด้านคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ	8
6. หลักการพิจารณาให้เครดิตด้านความสามารถในการชำระหนี้	11
7. หลักการพิจารณาให้เครดิตทรัพย์สินส่วนตัวและเงินออม	12
8. แสดงระดับคะแนนและช่วงของค่าเฉลี่ย	20
9. แสดงจำนวนลูกหนี้แยกตามอายุ	35
10. แสดงจำนวนลูกหนี้แยกตามเพศ	36
11. แสดงจำนวนลูกหนี้แยกตามการศึกษา	36
12. แสดงจำนวนลูกหนี้แยกตามรายได้ปัจจุบันเมื่อเข้ามาประนอมหนี้	37
13. แสดงจำนวนลูกหนี้แยกตามอาชีพ	37
14. แสดงจำนวนลูกหนี้แยกตามสถานภาพ	38
15. แสดงจำนวนลูกหนี้แยกตามบุตรที่อยู่ในความอุปการะ	38
16. แสดงจำนวนลูกหนี้แยกตามอัตราดอกเบี้ย	39
17. แสดงจำนวนลูกหนี้แยกตามผู้กู้	39
18. แสดงจำนวนลูกหนี้แยกตามหลักประกัน	40
19. แสดงจำนวนลูกหนี้แยกตามรายได้เมื่อขอกู้	40
20. แสดงจำนวนลูกหนี้แยกตามวัตถุประสงค์ในการกู้	41
21. แสดงจำนวนลูกหนี้แยกตามวงเงินกู้	41
22. แสดงจำนวนลูกหนี้แยกตามการผ่อนชำระ	42
23. แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม	44
24. แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความพึงพอใจด้านการบริการ	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25. แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความพึงพอใจด้านการต้อนรับ	49
26. แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	50
27. แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความพึงพอใจด้านสถานที่	51
28. แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็ว	52
29. แสดงร้อยละของลูกหนี้ที่ไม่พอใจในด้านการบริการ	53
30. แสดงร้อยละของลูกหนี้ที่พอใจต่อพนักงาน	54
31. แสดงร้อยละของลูกหนี้ที่ให้ข้อเสนอแนะต่อการบริการ	55
32. แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความพึงพอใจในด้านมาตรการประนอมหนี้	56
33. แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความพึงพอใจในด้านลดเงินงวดการผ่อนชำระ	57
34. แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความพึงพอใจในด้านขยายระยะเวลาการกู้	58
35. แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความพึงพอใจในด้านผู้เพิ่มชำระดอกเบี้ย	59
36. แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความพึงพอใจในด้านการโอนทรัพย์สินชำระหนี้	60
37. แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับความไม่พึงพอใจในมาตรการประนอมหนี้	61
38. แสดงค่าเฉลี่ยและข้อเสนอแนะมาตรการประนอมหนี้	62
39. แสดงจำนวนร้อยละของลูกหนี้ไม่พอใจในมาตรการประนอมหนี้	63