



Srinakharinwirot Research and Development Journal
of Humanities and Social Sciences

Volume 17, Issue 1, January - June 2025, Pages 1 – 16 ISSN 3027-6039 (Online)



Research Article

ปัจจัยการตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้: กรณีศึกษา บริษัทบริหาร
สินทรัพย์แห่งหนึ่ง

Decision factors for debt restructuring of non-performing debtors: A case study of
an asset management company

อิทธิพล คมสุภาพ, มงคล อัสวาทิลภฤต*

Ittiphol Khomsuphap, Mongkol Ussavadi Lokrit*

สาขาการจัดการอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
Real Estate Management Program, Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's
University of Technology Thonburi.

*Corresponding author, e-mail: mongkol.uss@kmutt.ac.th

Received: 4 December 2023; Revised: 14 June 2024; Accepted: 25 June 2024

บทคัดย่อ

ปัญหาปริมาณหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพาณิชย์เพิ่มสูงขึ้นจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส โควิด 19 (Covid-19) เป็นเหตุให้ธนาคารพาณิชย์มีแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ขึ้น โดยใช้แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้เพื่อป้องกันการผิดนัดชำระหนี้ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ทำให้ลูกหนี้ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์ โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์จำนวน 300 คน แบ่งข้อมูลการสอบถามเป็น 2 ส่วน คือ ปัจจัยภายในบริษัทบริหารสินทรัพย์และปัจจัยความสามารถในการชำระหนี้ จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายในบริษัทบริหารสินทรัพย์ และปัจจัยความสามารถในการชำระหนี้มีความเห็นอยู่ระดับมาก นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยต่าง ๆ แตกต่างกันอีกด้วย งานวิจัยได้เสนอแนะแนวทางในการกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ: การปรับปรุงโครงสร้างหนี้; บริษัทบริหารสินทรัพย์; หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

Abstract

The problem of the amount of non-performing loans of commercial banks has increased due to the Covid-19 virus outbreak situation. As a result, commercial banks have developed a solution to the problem of non-performing loans by using the debt restructuring method of debtors to prevent defaults on loan payments. Therefore, this research aims to study the factors and levels of opinions on the factors that cause debtors to decide to restructure their debts with asset management companies. This research used a questionnaire to collect data from a sample group of 300 people who had debt restructuring with an asset management company. The questionnaire data was divided into two parts: factors within the asset management company and factors of debt repayment ability. The data were then analyzed using descriptive and inferential statistics. The results of the research found that factors within the asset management company and the factors of debt repayment ability were at a high level. In addition, the test results of the hypothesis found that groups of respondents with different ages and average monthly incomes had different opinions on various factors. Finally, the research has suggested guidelines for setting policies, criteria, and conditions for considering debt restructuring to be more efficient in the future.

Keywords: Debt Restructuring; Asset Management Company; Non-Performing Loans

บทนำ

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ ต้องประสบปัญหาเกี่ยวกับปริมาณหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มสูงขึ้น หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ทำให้ธนาคารพาณิชย์มีแนวทางการแก้ไขปัญหาสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ขึ้น [1] โดยอาจใช้วิธีการติดตามหนี้เพื่อให้ลูกหนี้กลับมาชำระหนี้ หรือทำการแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างหนี้ [2] เพื่อให้ลูกหนี้กลับมาผ่อนชำระปกติ เช่น การลดอัตราดอกเบี้ยให้กับลูกหนี้ตามสถานการณ์ และการขยายระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ออกไป เป็นต้น แต่หากเป็นกลุ่มลูกหนี้ที่คาดว่าจะไม่สามารถชำระหนี้ให้เป็นปกติได้ ก็อาจจะมีการฟ้องร้องดำเนินคดีและบังคับคดีตามขั้นตอนกฎหมายหรือจัดการโดยวิธีโอนขายสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ (หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้) ให้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์ [3] เพื่อรักษาระดับของผลการดำเนินงานไม่ให้ด้อยลง โดยบริษัทบริหารสินทรัพย์จะรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ (NPL) และทรัพย์สินรอการขาย (NPA) จากสถาบันการเงิน เพื่อนำมาบริหารจัดการและจำหน่ายต่อไป [4]

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้นนั้น งานวิจัยนี้จึงทำการศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เนื่องจากปัญหาการค้างชำระของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย [5] ถึงแม้จะเป็นปัญหาระดับครัวเรือน แต่ในที่สุดย่อมส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของลูกหนี้ [6] รวมทั้งภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ กล่าวคือ หากลูกหนี้มีปัญหาการค้างชำระ จะทำให้ความสามารถในการใช้จ่ายใช้สอยเพื่อดำรงชีพลดลง ส่งผลให้มาตรฐานการครองชีพต่ำลง อีกทั้งหากไม่สามารถเจรจาแนวทางการชำระหนี้ใหม่ได้ข้อยุติอาจทำให้ลูกเจ้าหนี้ดำเนินคดีและบังคับคดีกับทรัพย์หลักประกันจนนำไปสู่การสูญเสียทรัพย์หลักประกันซึ่งเป็นที่อยู่อาศัย ผลที่ตามมาคือ ปัญหาด้าน

สุขภาพ ปัญหาครอบครัว และผลกระทบทางเศรษฐกิจด้านอื่น ๆ [7] โดยบริษัทบริหารสินทรัพย์ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางและกำหนดกลยุทธ์การเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นในอนาคต

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loans : NPLs)

สินเชื่อ หมายถึง ความเชื่อที่ผู้ขายมีต่อผู้ซื้อและยอมมอบสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ซื้อไปก่อน โดยยังไม่ต้องชำระเป็นเงินสด แต่มีสัญญาการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการนั้นในวันข้างหน้า ตามการตกลงกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายซึ่งก่อให้เกิดภาวะความเป็นเจ้าหนี้และลูกหนี้ตามมา ในมุมมองของผู้บริโภคสินเชื่อเป็นความสามารถที่จะได้สินค้าหรือบริการไปใช้ก่อน โดยตกลงว่าจะนำเงินมาชำระค่าสินค้าหรือบริการในภายหลัง ส่วนในมุมมองด้านสถาบันการเงิน สินเชื่อ หมายถึง บริการชนิดหนึ่งของสถาบันการเงินที่ก่อให้เกิดรายได้หลักแก่สถาบันการเงิน เช่น ดอกเบี้ยรับจากการให้สินเชื่อและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เป็นต้น โดยกระบวนการทางด้านสินเชื่อ มี 3 ขั้นตอน ดังนี้ คือ 1) การเกิดรายการสินเชื่อ (Credit transaction) 2) สถานะทางสินเชื่อ (Credit standing) และ 3) การใช้เครื่องมือประกอบการด้านสินเชื่อ (Credit instruments)

กระบวนการเกิดสินเชื่อเริ่มต้นเมื่อธนาคาร (ผู้ให้สินเชื่อ) จัดหาเงินทุน (สินเชื่อ) ให้กับลูกค้า (ผู้ขอสินเชื่อ) และผู้ขอสินเชื่อจะต้องจัดหาหลักประกันเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ธนาคาร (ผู้ให้สินเชื่อ) เมื่อเกิดสินเชื่อขึ้นแล้ว จะมีผู้เกี่ยวข้องอยู่ 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้สินเชื่อ (Creditor) และผู้ขอสินเชื่อ (Debtor) โดยผู้ขอสินเชื่อก็ต้องแสดงความสามารถในการจ่ายชำระหนี้คืนให้กับผู้ให้สินเชื่อในอนาคตตามระยะเวลาที่ได้ตกลงกันไว้ ซึ่งความสามารถในการชำระหนี้จะขึ้นอยู่กับรายได้ของผู้ขอสินเชื่อและความตั้งใจที่จะชำระหนี้ให้กับผู้ให้สินเชื่อ [8]

แนวคิดเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างหนี้

การปรับโครงสร้างหนี้ที่เหมาะสม สิ่งสำคัญคือการเลือกวิธีการปรับโครงสร้างหนี้ ได้แก่ จำนวนเงิน ระยะเวลาในการผ่อนชำระ และเงื่อนไขของสถานการณ์ทางการเงินที่แตกต่างกัน โดยแบ่งเป็น 4 รูปแบบใหญ่ ๆ [9] ดังนี้

1) มีความสามารถในการผ่อนจ่าย แต่ต้องการลดภาระดอกเบี้ย เหมาะกับการปรับโครงสร้างหนี้ ด้วยการเปลี่ยนประเภทหนี้ ไปเป็นหนี้ที่มีดอกเบี้ยผ่อนชำระต่ำลง และการรีไฟแนนซ์สามารถทำได้ทั้งสินเชื่อบ้าน หนี้บัตรเครดิต หรือบัตรเครดิตเงินสด

2) สามารถจ่ายหนี้ไหวแค่บางส่วน เนื่องจากมีปัญหาที่กระทบกับรายรับ อาจเลือกวิธีปรับโครงสร้างหนี้โดยการลดอัตราดอกเบี้ย การพักชำระเงินต้น

3) มีเงินก้อนแต่ไม่พอสำหรับปิดหนี้ทั้งหมด สามารถเลือกใช้วิธีเจรจาปิดหนี้ด้วยเงินก้อน แม้จะมีจำนวนเงินไม่มากพอก็สามารถขอส่วนลดจากเจ้าหนี้ได้ โดยเจ้าหนี้จะมีกำหนดระยะเวลาใช้หนี้ให้เร็วขึ้นเพื่อปิดจบหนี้

4) ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ อาจเกิดจากการต้องแบกรับภาระหนี้จำนวนมากเกินไป หรือการขาดรายได้ อย่างกะทันหัน แนะนำให้เลือกวิธี "พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย" เพื่อหยุดผ่อนชำระเงินต้นและดอกเบี้ยในช่วงเวลาหนึ่ง

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และแนวคิดเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างหนี้ทำให้ทราบถึงความหมายและลักษณะต่าง ๆ ของส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อังคณา บุญสำราญ [5] ได้ศึกษาปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน เพื่อมาทำการวิเคราะห์ปัญหาของการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน โดยผู้วิจัยสำรวจปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน และได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาให้มีการกำหนดมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ และมาตรการที่ช่วยเหลือลดต้นทุนด้านอสังหาริมทรัพย์ เช่น การปล่อยสินเชื่อ ดอกเบี้ยต่ำเพื่อช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจ และเสนอแนะให้มีแนวทางในการติดตามหนี้อย่างใกล้ชิด หากลูกหนี้พบปัญหาจากการ

ที่อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปรับเพิ่มสูงขึ้น และค่าวมผ่อนชำระสูงเกินไป ควรหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้วยการทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับลูกหนี้แต่ละราย ตามความเหมาะสมกับความสามารถในการผ่อนชำระหนี้ของลูกหนี้

รังสิมา แก่นแก้ว [1] ได้ศึกษาแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน สำนักพลโยธิน โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านความสามารถในการผ่อนชำระหนี้ของลูกหนี้ที่มีความแตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน สำนักพลโยธิน

ชลธิชา สุวรรณพิทักษ์ [10] ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้ตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้สินเชื่อบุคคลธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หน่วยบริหารคุณภาพสินทรัพย์พัทธกลาง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และจากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่สามารถอธิบายการชำระหนี้ตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านสถานภาพ ซึ่งลูกหนี้ที่มีสถานภาพหม้ายแยกกันอยู่หรือหย่าร้าง มีโอกาสชำระหนี้ได้น้อยกว่า ลูกหนี้ที่มีสถานภาพโสด 2) ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน 3) ปัจจัยจำนวนเงินผ่อนชำระ ต่อเดือน โดยลูกหนี้ที่มีจำนวนเงินผ่อนชำระสูง มีโอกาสชำระหนี้ได้น้อยกว่าลูกหนี้ที่มีจำนวนเงินผ่อนชำระต่ำกว่า เนื่องจากรายได้ของลูกหนี้ยังคงเดิมแต่ต้องผ่อนชำระให้ธนาคารมากขึ้น ทำให้ขาดสภาพคล่อง 4) ปัจจัยด้านประเภทหลักประกัน โดยลูกหนี้ที่มีหลักประกันเป็นที่ดินเปล่ามีโอกาสชำระหนี้ได้น้อยกว่า ลูกหนี้ที่มีหลักประกันเป็นที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง 5) ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้ในเรื่องค่าใช้จ่ายฉุกเฉิน 6) ปัจจัยเสี่ยงอื่น ๆ

บุญญภัทร์ พจนานันท์กุล และวรรณรพี บานชื่นวิจิตร [11] ได้ศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย จากผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรเปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (MLR) เป็นเพียงปัจจัยเดียวที่เปลี่ยนแปลงไปแล้ว ส่งผลให้เปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลงปริมาณหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย (NPL) เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้าม

รินนารา วิโย [3] ได้ศึกษานโยบายในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) และการใช้มาตรการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ด้านอสังหาริมทรัพย์ บริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยปัจจัยที่พนักงานใช้ในการพิจารณาเลือกใช้มาตรการปรับปรุงโครงสร้างหนี้มากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้ และปัจจัยด้านภาระหนี้คงค้าง เนื่องจากสามารถบ่งบอกถึงความสามารถและศักยภาพในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ส่วนปัจจัยที่พนักงานใช้ในการพิจารณาน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุงาน

Pierre Pàris และ Charles Wyplosz [12] ได้ศึกษาเรื่องการปรับโครงสร้างหนี้ โดยจะไม่กระตุ้นให้รัฐบาลสะสมหนี้สาธารณะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเงื่อนไขแรกคือ การทำสัญญาระหว่างประเทศที่เข้มงวด เพื่อให้รัฐบาลมีวินัยทางการคลังและป้องกันไม่ให้รัฐบาลอื่นเข้ามาแทรกแซงพันธสัญญาได้ ส่วนเงื่อนไขที่สองคือ สัญญาจะต้องได้รับคะแนนเสียงส่วนใหญ่ที่เห็นชอบ โดยแผนดังกล่าวจะช่วยลดปัญหานี้สาธารณะ ซึ่งแผนการปรับโครงสร้างหนี้มีการเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาภาระหนี้ที่ไม่ซับซ้อน มีประสิทธิภาพ และมีระยะเวลาในการชำระหนี้ที่เหมาะสม

ตารางที่ 1 สรุปปัจจัยที่ทำให้ลูกหนี้ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ปัจจัยภายในบริษัทบริหารสินทรัพย์	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
บริษัทคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำ	รังสิมา แก่นแก้ว [1] รินนารา วิโย [3] อังคณา บุญสำราญ [5]

ปัจจัยภายในบริษัทบริหารสินทรัพย์	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ค่างวดผ่อนชำระต่อเดือน อยู่ในสัดส่วนที่ลูกหนี้สามารถผ่อนชำระหนี้ให้บริษัทได้	รังสิมา แก่นแก้ว [1] รินนารา วิโย [3] ชลธิชา สุวรรณพิทักษ์ [10]
บริษัทมีการปรับลดยอดภาระหนี้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้กับลูกหนี้	รินนารา วิโย [3]
ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้มีความเหมาะสม	ชลธิชา สุวรรณพิทักษ์ [10] Pierre Pàris และ Charles Wyplosz [12]
ลูกหนี้ได้รับหนังสือติดตามทวงถามหนี้จากเจ้าหน้าที่บริษัท	รังสิมา แก่นแก้ว [1]
พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเหมาะสม จึงทำให้ลูกหนี้เข้ามาเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้	อังคณา บุญสำราญ [5]
บริษัทพักชำระดอกเบี้ยค้างจ่ายให้กับลูกหนี้	รังสิมา แก่นแก้ว [1]
เจ้าหน้าที่ของบริษัทได้อธิบายเงื่อนไขการชำระหนี้ให้กับลูกหนี้ทราบอย่างละเอียดชัดเจน	รินนารา วิโย [3] อังคณา บุญสำราญ [5]
วิธีการและขั้นตอนในการชำระหนี้ให้กับบริษัทไม่ยุ่งยาก	อังคณา บุญสำราญ [5]
ลูกหนี้มีรายได้ต่อเดือนที่เพิ่มขึ้น	อังคณา บุญสำราญ [5]
ลูกหนี้มีภาระหนี้สินอื่นที่ลดลง	รินนารา วิโย [3] อังคณา บุญสำราญ [5]
ลูกหนี้มีความรู้และความเข้าใจเงื่อนไขการชำระหนี้ของบริษัท	อังคณา บุญสำราญ [5]
ลูกหนี้มีการค่าใช้จ่ายในครอบครัวลดลง	นิชาภัทร โชติรัตน , ณัฐพันธ์ บัววรารณณ์ [2]
ลูกหนี้มีเงินออม และมีเงินเพื่อสำรองไว้ใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน	ชลธิชา สุวรรณพิทักษ์ [10]

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมถึงการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์ ตามตารางที่ 1 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรที่เกี่ยวข้องมาออกแบบเป็นโครงสร้างของข้อคำถามในแบบสอบถาม รวมทั้งใช้ในการสรุปและอภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ทำให้ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์

วิธีดำเนินการวิจัย

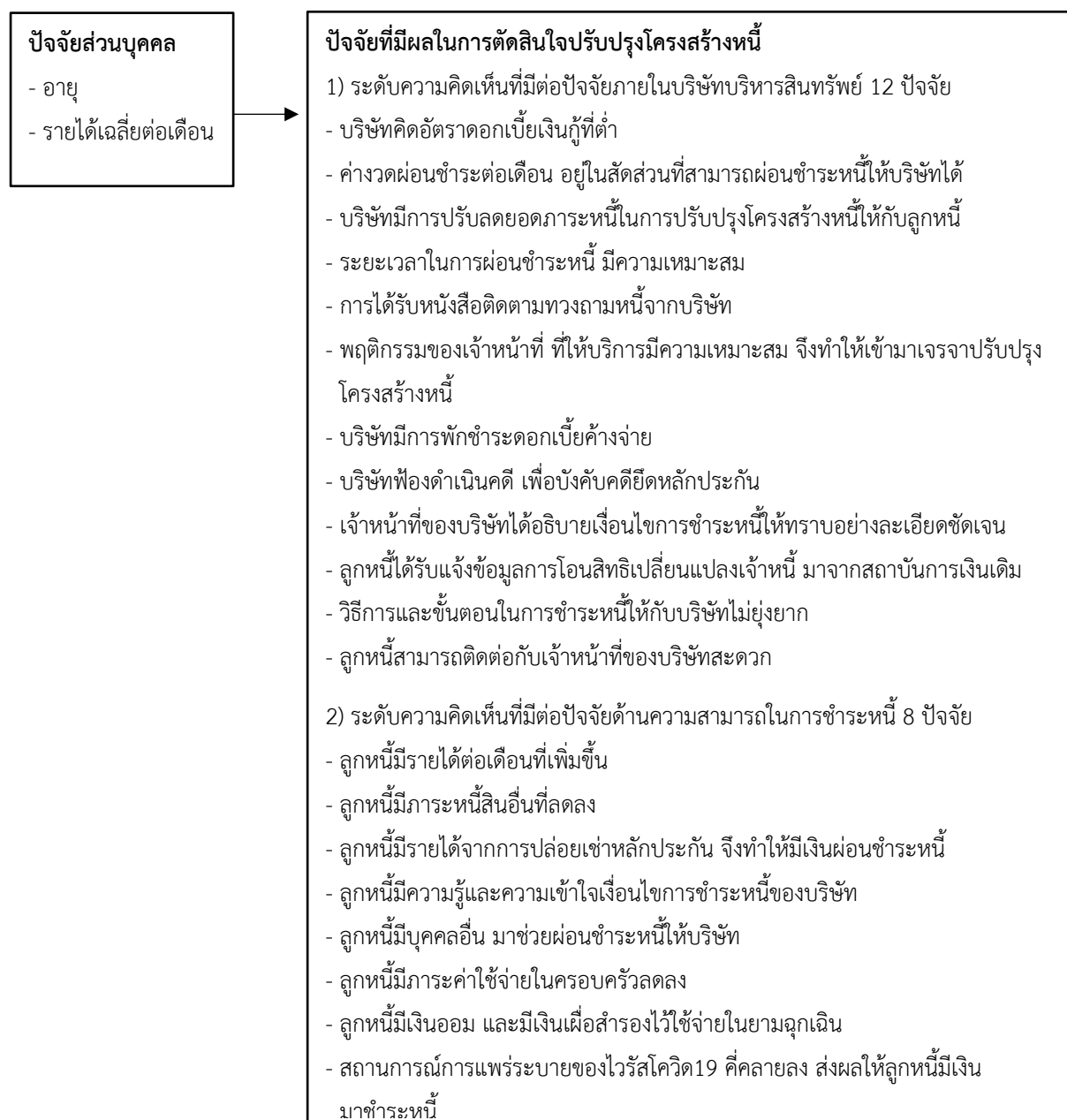
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกหนี้สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่เข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ในช่วงปี พ.ศ. 2564 - 2566 กับ บริษัทบริหารสินทรัพย์ จำนวน 1,168 ราย โดยกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น จึงได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาจากสูตรของ Taro Yamane [13] ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 จะได้จำนวนตัวอย่าง 297.96 ตัวอย่าง ดังนั้น เพื่อป้องกันการฉีกกลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่สามารถให้ข้อมูลได้ ในการศึกษานี้จึงได้กำหนดจำนวนตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง การศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยเป็นการเลือกเก็บกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างกระจายตามความรับผิดชอบของฝ่ายต่าง ๆ ในบริษัทบริหารสินทรัพย์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคลตามภาพที่ 1 มีการตั้งสมมติฐานว่า อายุ หรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้แตกต่างกัน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้แตกต่างกัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามมีรายละเอียดแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และจำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นคำถามปลายปิดให้เลือกตอบ จำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์ จำนวน 20 ข้อ โดยแบ่งเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยภายในบริษัทบริหารสินทรัพย์ และปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้ [11] และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-Ended Response Question)

แบบสอบถามมีการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ตรงตามวัตถุประสงค์จากค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) [14] และการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Cronbach's Alpha) [15] ซึ่งผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ด้านพัฒนาสินทรัพย์และการติดตามเรียกเก็บหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan: NPLs) ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยพบว่าแบบสอบถามผ่านเกณฑ์ที่กำหนดมีค่า IOC ของแต่ละข้อ อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 และมีการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Cronbach's Alpha) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน พบว่าค่า Cronbach's Alpha ในแต่ละกลุ่มปัจจัยหลักอยู่ระหว่าง 0.729 – 0.857

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้สถิติพื้นฐานในการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร ซึ่งใช้การวิเคราะห์ค่าทางสถิติเชิงอนุมาน (One-Way ANOVA) ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 53 ช่วงอายุส่วนใหญ่ อายุ 31-40 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.33 อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 75.67 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 31.67 สถานภาพส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 51 จำนวนสมาชิกในครอบครัวส่วนใหญ่ 3 - 4 คน จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 64.33

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ทำให้ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์

จากตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์ ด้านปัจจัยภายในบริษัทบริหารสินทรัพย์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.88 โดยพิจารณาในแต่ละปัจจัย ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริษัทคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำ

มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ค่างวดผ่อนชำระต่อเดือน อยู่ในสัดส่วนที่ลูกหนี้สามารถผ่อนชำระหนี้ให้บริษัทได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 และบริษัทพักชำระดอกเบี้ยค้างจ่ายให้กับลูกหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในบริษัทบริหารสินทรัพย์

ปัจจัยภายในบริษัทบริหารสินทรัพย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
บริษัทคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำ	4.35	0.754	มากที่สุด	1
ค่างวดผ่อนชำระต่อเดือน อยู่ในสัดส่วนที่ลูกหนี้สามารถผ่อนชำระหนี้ให้บริษัทได้	4.14	0.637	มาก	2
บริษัทมีการปรับลดยอดภาระหนี้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้กับลูกหนี้	3.96	0.764	มาก	5
ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ มีความเหมาะสม	4.03	0.627	มาก	4
ลูกหนี้ได้รับหนังสือติดตามทวงถามหนี้จากเจ้าหน้าที่บริษัท	3.57	0.960	มาก	11
พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเหมาะสม จึงทำให้ลูกหนี้เข้ามาเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้	3.82	0.738	มาก	8
บริษัทพักชำระดอกเบี้ยค้างจ่ายให้กับลูกหนี้	4.05	0.682	มาก	3
บริษัทฟ้องดำเนินคดีลูกหนี้ เพื่อบังคับคดียึดหลักประกัน	3.67	0.940	มาก	9
เจ้าหน้าที่ของบริษัทได้อธิบายเงื่อนไขการชำระหนี้ให้กับลูกหนี้ทราบอย่างละเอียดชัดเจน	3.89	0.732	มาก	7
ลูกหนี้ได้รับข้อมูลการเปลี่ยนแปลงเจ้าหนี้ จากสถาบันการเงินเดิม	3.54	0.908	มาก	12
วิธีการและขั้นตอนในการชำระหนี้ให้กับบริษัทไม่ยุ่งยาก	3.95	0.778	มาก	6
ลูกหนี้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทสะดวก	3.64	0.945	มาก	10
รวม	3.88	0.789	มาก	

จากตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์ ด้านความสามารถในการชำระหนี้ มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 โดยพิจารณาในแต่ละปัจจัย ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ลูกหนี้มีรายได้ต่อเดือนที่เพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวลดลง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 และลูกหนี้มีบุคคลอื่นมาช่วยผ่อนชำระหนี้ให้บริษัท มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาความเห็นต่อปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้

ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ลูกหนี้มีรายได้ต่อเดือนที่เพิ่มขึ้น	4.24	0.696	มากที่สุด	1
ลูกหนี้มีภาระหนี้สินอื่นที่ลดลง	3.88	0.829	มาก	4
ลูกหนี้มีรายได้จากการปล่อยเช่าหลักประกัน จึงทำให้มีเงินผ่อนชำระหนี้	3.57	0.833	มาก	7
ลูกหนี้มีความรู้และความเข้าใจเงื่อนไขการชำระหนี้ของบริษัท	3.86	0.762	มาก	5
ลูกหนี้มีบุคคลอื่นมาช่วยผ่อนชำระหนี้ให้บริษัท	3.96	0.762	มาก	3
ลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวลดลง	4.18	0.687	มาก	2
ลูกหนี้มีเงินออม และมีเงินเพื่อสำรองไว้ใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน	3.45	0.854	มาก	8
สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 คลี่คลายลง ส่งผลให้ลูกหนี้มีเงินมาชำระหนี้	3.76	0.802	มาก	6
รวม	3.86	0.778	มาก	

ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

- งานวิจัยได้มีการวิเคราะห์สมมติฐานตามกรอบแนวคิด โดยสามารถสรุปสมมติฐาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้
- สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ทำให้ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่แตกต่างกัน โดยพบคู่ย่อยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งจากตารางที่ 4 การทดสอบสมมติฐานพบคู่ย่อยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ดังนี้
1. กลุ่มอายุ 21 - 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี, 41 - 50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไปในปัจจัยบริษัทคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำ
 2. กลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 21 - 30 ปี, อายุ 31 - 40 ปี และ 41 - 50 ปี ในปัจจัยเจ้าหน้าที่ของบริษัทได้อธิบายเงื่อนไขการชำระหนี้ให้กับลูกหนี้ทราบอย่างละเอียดชัดเจน
 3. กลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 21 - 30 ปี, อายุ 31 - 40 ปี และ 41 - 50 ปี ในปัจจัยวิธีการและขั้นตอนในการชำระหนี้ให้กับบริษัทไม่ยุ่งยาก
 4. กลุ่มอายุ 21 - 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป ในปัจจัยค่างวดผ่อนชำระต่อเดือนอยู่ในสัดส่วนที่ลูกหนี้สามารถผ่อนชำระหนี้ให้บริษัทได้
 5. กลุ่มอายุ 21 - 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี, 41 - 50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป ในปัจจัยบริษัทฟ้องดำเนินคดีลูกหนี้ เพื่อบังคับคดียึดหลักประกัน
 6. กลุ่มอายุ 21 - 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี และ 41 - 50 ปี ในปัจจัยลูกหนี้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทสะดวก

ตารางที่ 4 สมมติฐานด้านอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ทำให้ลูกหนี้ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ในส่วนปัจจัยภายในบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

ลำดับ	ปัจจัยภายในบริษัทบริหารสินทรัพย์	P-value	ค่าเฉลี่ย			
			21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
1	บริษัทคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำ	0.008*	4.02	4.33	4.42	4.55
2	เจ้าหน้าที่ของบริษัทได้อธิบายเงื่อนไขการชำระหนี้ให้กับลูกหนี้ทราบอย่างละเอียดชัดเจน	0.022*	4.07	3.91	3.90	3.58
3	วิธีการและขั้นตอนในการชำระหนี้ให้กับบริษัทไม่ยุ่งยาก	0.019*	4.02	3.93	4.06	3.61
4	ค่างวดผ่อนชำระต่อเดือน อยู่ในสัดส่วนที่ลูกหนี้สามารถผ่อนชำระหนี้ให้บริษัทได้	0.007*	3.83	4.23	4.08	4.34
5	บริษัทต้องดำเนินคดีลูกหนี้ เพื่อบังคับคดียึดหลักประกัน	0.006*	2.95	3.74	3.86	3.76
6	ลูกหนี้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทสะดวก	0.003*	3.02	3.81	3.76	3.47

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 5 สมมติฐานด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ทำให้ลูกหนี้ ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ในส่วนปัจจัยความสามารถในการชำระหนี้ที่แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

ลำดับ	ปัจจัยความสามารถในการชำระหนี้	P-value	ค่าเฉลี่ย			
			21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
1	ลูกหนี้มีภาระหนี้สินอื่นที่ลดลง	0.004*	3.74	3.79	3.88	4.32
2	ลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวลดลง	0.003*	4.55	4.13	4.14	4.08
3	ลูกหนี้มีรายได้ต่อเดือนที่เพิ่มขึ้น	0.001*	3.83	4.21	4.35	4.47
4	ลูกหนี้มีความรู้และความเข้าใจเงื่อนไขการชำระหนี้ของบริษัท	0.024*	4.19	3.80	3.87	3.68

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน โดยพบคู่ย่อยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ดังนี้

1. กลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 21 - 30 ปี, อายุ 31 - 40 ปี และ 41 - 50 ปี ในปัจจัยลูกหนี้มีภาระหนี้สินอื่นที่ลดลง

2. กลุ่มอายุ 21 - 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี, 41 - 50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป ในปัจจัยลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวลดลง

3. กลุ่มอายุ 21 - 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 41 - 50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไปในปัจจัย ลูกหนี้มีรายได้ต่อเดือนที่เพิ่มขึ้น

4. กลุ่มอายุ 21 - 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป ในปัจจัยลูกหนี้มีความรู้และความเข้าใจเงื่อนไขการชำระหนี้ของบริษัท

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ทำให้ลูกหนี้ ทำให้ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่แตกต่างกัน โดยพบคู่ย่อยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ตามตารางที่ 6 และตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 6 สมมติฐานด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ทำให้ลูกหนี้ ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ในส่วนปัจจัยภายในบริษัทบริหารสินทรัพย์ จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

ลำดับ	ปัจจัยภายในบริษัทบริหารสินทรัพย์	P-value	ค่าเฉลี่ย				
			ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 - 25,000 บาท	25,001 - 35,000 บาท	35,001 - 45,000 บาท	มากกว่า 45,000 บาท
1	ลูกหนี้ได้รับหนังสือติดตามทวงถามหนี้จากเจ้าหน้าที่บริษัท	0.002*	3.47	3.38	3.75	3.89	3.24
2	เจ้าหน้าที่ของบริษัทได้อธิบายเงื่อนไขการชำระหนี้ให้กับลูกหนี้ทราบอย่างละเอียดชัดเจน	0.000*	4.05	4.06	3.91	3.87	3.29
3	บริษัทพักชำระดอกเบี้ยค้างจ่ายให้กับลูกหนี้	0.033*	4.00	4.06	4.10	4.23	3.76
4	ปัจจัยลูกหนี้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทสะดวก	0.000*	3.26	3.48	3.98	3.70	3.47

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน โดยพบคู่ย่อยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ดังนี้

1. กลุ่มรายได้มากกว่า 45,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มรายได้ระหว่าง 35,001 - 45,000 บาท ในปัจจัยลูกหนี้ได้รับหนังสือติดตามทวงถามหนี้จากเจ้าหน้าที่บริษัท

2. กลุ่มรายได้มากกว่า 45,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท, 15,001 - 25,000 บาท, 25,001 - 35,000 บาท และ 35,001 - 45,000 บาท ในปัจจัยเจ้าหน้าที่ของบริษัทได้อธิบายเงื่อนไขการชำระหนี้ให้กับลูกหนี้ทราบอย่างละเอียดชัดเจน

3. กลุ่มรายได้ไม่เกิน 35,001 - 45,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มรายได้มากกว่า 45,000 บาท ในปัจจัยบริษัทพักชำระดอกเบี้ยค้างจ่ายให้กับลูกหนี้

4. กลุ่มรายได้ไม่เกิน 35,001 - 45,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มรายได้ 25,001 - 35,000 บาท และรายได้มากกว่า 45,000 บาท ในปัจจัยลูกหนี้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทสะดวก

ตารางที่ 7 สมมติฐานด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ทำให้ลูกหนี้ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในส่วนปัจจัยความสามารถในการชำระหนี้ จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

ลำดับ	ปัจจัยความสามารถในการชำระหนี้	P-value	ค่าเฉลี่ย				
			ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 - 25,000 บาท	25,001 - 35,000 บาท	35,001 - 45,000 บาท	มากกว่า 45,000 บาท
1	ปัจจัยลูกหนี้มีภาระหนี้สินอื่นที่ลดลง	0.001*	4.05	3.61	3.88	3.91	4.26

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 7 การทดสอบสมมติฐานพบคู่ย่อยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ กลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มรายได้มากกว่า 45,000 บาท ในปัจจัยลูกหนี้มีภาระหนี้สินอื่นที่ลดลง

จากตารางที่ 8 เป็นการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานในส่วนของประเด็นที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยพบสมมติฐานที่มีค่า P-value น้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 ปัจจัยนั้นมีความแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จึงทำการทดสอบด้วยวิธี Least-Significant Different (LSD) และวิธีการ Games-Howell โดยมีกลุ่มที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันในแต่ละประเด็น

ตารางที่ 8 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในส่วนของประเด็นที่แตกต่างและกลุ่มที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง

สมมติฐาน	ปัจจัยที่แตกต่าง	กลุ่มที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง	
สมมติฐานที่ 1	- บริษัทคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำ	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี, 41 - 50 ปี, มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
	- เจ้าหน้าที่ของบริษัทได้อธิบายเงื่อนไขการชำระหนี้ให้กับลูกหนี้ทราบอย่างละเอียดชัดเจน	21 - 30 ปี, 31 - 40 ปี, 41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
	- วิธีการและขั้นตอนในการชำระหนี้ให้กับบริษัทไม่ยุ่งยาก	21 - 30 ปี, 31 - 40 ปี, 41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
	- ค่างวดผ่อนชำระต่อเดือน อยู่ในสัดส่วนที่ลูกหนี้สามารถผ่อนชำระหนี้ให้กับบริษัทได้	21 - 30 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
	- บริษัทฟ้องดำเนินคดีลูกหนี้ เพื่อบังคับคดียึดหลักประกัน	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี, 41 - 50 ปี, มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
	- ลูกหนี้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทสะดวก	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี, 41 - 50 ปี

สมมติฐาน	ปัจจัยที่แตกต่าง	กลุ่มที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง	
	- ลูกหนี้มีภาระหนี้สินอื่นที่ลดลง	21 - 30 ปี, 31 - 40 ปี, 41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
	- ลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวลดลง	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี, 41 - 50 ปี, มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
	- ลูกหนี้มีรายได้ต่อเดือนที่เพิ่มขึ้น	21 - 30 ปี	41 - 50 ปี, มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
	- ลูกหนี้มีความรู้และความเข้าใจเงื่อนไขการชำระหนี้ ของบริษัท	21 - 30 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
สมมติฐานที่ 2	- ลูกหนี้ได้รับหนังสือติดตามทวงถามหนี้จากเจ้าหน้าที่ บริษัท	35,001 - 45,000 บาท	มากกว่า 45,000 บาท
	- เจ้าหน้าที่ของบริษัทได้อธิบายเงื่อนไขการชำระหนี้ ให้กับลูกหนี้	ไม่เกิน 15,000 บาท 15,001 - 25,000 บาท 25,001 - 35,000 บาท 35,001 - 45,000 บาท	มากกว่า 45,000 บาท
	- บริษัทพักชำระดอกเบี้ยค้างจ่ายให้กับลูกหนี้	35,001 - 45,000 บาท	มากกว่า 45,000 บาท
	- ลูกหนี้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทสะดวก	25,001 - 35,000 บาท, มากกว่า 45,000 บาท	35,001 - 45,000 บาท
	- ลูกหนี้มีภาระหนี้สินอื่นที่ลดลง	15,001 - 25,000 บาท	มากกว่า 45,000 บาท

สรุปและอภิปรายผล

การสรุปและอภิปรายผล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยภายในบริษัทบริหารสินทรัพย์ จากผลการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.88 โดย 3 ลำดับแรกที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ บริษัทคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำ มีระดับปัจจัยที่มีผลทำให้ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์ เป็นอันดับ 1 เท่ากับ 4.35 รองลงมา ค่างวดผ่อนชำระต่อเดือนอยู่ในสัดส่วนที่ลูกหนี้สามารถผ่อนชำระหนี้ให้บริษัทได้ เป็นอันดับ 2 เท่ากับ 4.14 รองลงมา บริษัทพักชำระดอกเบี้ยค้างจ่ายให้กับลูกหนี้ เป็นอันดับ 3 เท่ากับ 4.05

ซึ่งผลการทดสอบสอดคล้องกับงานวิจัยของรังสิมา แก่นแก้ว [1] ได้ศึกษาแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน สำนักพหุโยธิน พบว่า ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อธนาคารออมสิน มีผลต่อแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้มากที่สุดในกลุ่มที่อยู่ในอัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อบุคคล และสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญญภัทร์ พจนานันท์กุล และวรรณพร บานชื่นวิจิตร [11] ได้ศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ พบว่า การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เป็นเพียงปัจจัยเดียวที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงปริมาณหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพาณิชย์

2. ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้ จากผลการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.86 โดย 3 ลำดับแรกที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ลูกหนี้มีรายได้ต่อเดือนที่เพิ่มขึ้น มีระดับปัจจัยที่มีผลทำให้ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์ เป็นอันดับ 1 เท่ากับ 4.24 รองลงมา ลูกหนี้มีภาระ

ค่าใช้จ่ายในครอบครัวลดลง เป็นอันดับ 2 เท่ากับ 4.18 รองลงมา ลูกหนี้มีบุคคลอื่นมาช่วยผ่อนชำระหนี้ให้บริษัท เป็นอันดับ 3 เท่ากับ 3.96

ซึ่งผลการทดสอบสอดคล้องกับงานวิจัยของอังคณา บุญสำราญ [5] ได้ศึกษาปัญหาการชำระหนี้เชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย กับสถาบันการเงิน พบว่า ปัจจัยที่เกิดจากผู้ขอสินเชื่อ ประเด็นรายจ่ายมากกว่ารายได้ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาประเด็น รายได้ต่อเดือนที่ลดลง ส่งผลทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้เชื่อกับสถาบันการเงิน

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้มีการนำเอาผลลัพธ์ในการทดสอบสมมติฐานที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จัดทำข้อเสนอแนะแนวทางในการ สร้างแรงจูงใจในการชำระหนี้ เพื่อให้ลูกหนี้ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวทางการพิจารณากระบวนการรีเทนชั่น โดยการจัดโปรแกรมการลดอัตราดอกเบี้ยสำหรับลูกค้าชั้นดี ที่มีการผ่อนชำระหนี้ตรงตามเงื่อนไขในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เนื่องจากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ช่วงอายุ 21 - 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่าง จากกลุ่มช่วงอายุ 31 - 40 ปี, 41 - 50 ปี และมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป ยิ่งลูกหนี้อยู่ในช่วงอายุที่มากขึ้น ยิ่งให้ความสำคัญในด้านการคิดอัตราดอกเบี้ยตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ ดังนั้นหากบริษัท บริหารสินทรัพย์มีการจัดโปรแกรมส่งเสริมการลดอัตราดอกเบี้ย โดยวิเคราะห์จากศักยภาพในการชำระหนี้ที่ผ่านมาของลูกหนี้ ที่ไม่ผิดเงื่อนไขหรือล่าช้า ถือเป็นแนวทางในการลดโอกาสในการค้างชำระหนี้ และส่งผลผลักดันให้ลูกหนี้เกิดความตั้งใจ ที่จะชำระหนี้ อีกทั้งช่วยสร้างแรงจูงใจให้ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้ต่อไป

2. ผลการศึกษารายงาน พบว่า ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีความคิดเห็นในปัจจัยการมีภาระหนี้สินอื่นที่ลดลงที่แตกต่าง จากกลุ่มช่วงอายุ 21 - 30 ปี, 31 - 40 ปี, และ 41 - 50 ปี โดยช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญมากกว่า ดังนั้นจึงควร มีการส่งเสริมการฝึกอบรมการแก้ไขปัญหาหนี้สำหรับผู้สูงอายุ เพื่อช่วยในเรื่องการวางแผนทางการเงินและสร้างวินัย ทางการเงินให้กับลูกหนี้

3. การเพิ่มช่องทางในการติดต่อและแนะนำขั้นตอนของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เงื่อนไขของการผ่อนชำระหนี้ ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ทางสื่อออนไลน์ เนื่องจากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ช่วงอายุ 21 - 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่าง และให้ความสำคัญในปัจจัยการที่เจ้าหน้าที่ของบริษัทได้อธิบายเงื่อนไขการชำระหนี้ให้ทราบอย่างละเอียดชัดเจน และปัจจัย การมีความรู้และความเข้าใจเงื่อนไขการชำระหนี้ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ โดยกลุ่มคนอายุ 21 - 30 ปี เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ ที่ถนัดการใช้เทคโนโลยีและสื่อออนไลน์ ดังนั้นการเพิ่มช่องทางในการติดต่อทางสื่อออนไลน์ ทำให้ลูกหนี้ทราบถึงข้อมูล และขั้นตอนของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ได้เร็วขึ้น และสะดวกมากขึ้น อีกทั้งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ลูกหนี้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทสะดวกอยู่ในระดับมาก

4. ผลการศึกษารายงานพบว่า ลูกหนี้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 35,000 - 45,000 บาท มีความคิดเห็นในปัจจัย บริษัทพักชำระดอกเบี้ยค้างจ่ายที่แตกต่างจากกลุ่มรายได้มากกว่า 45,000 บาท โดยลูกหนี้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 35,000 - 45,000 บาท ให้ความสำคัญมากกว่า โดยปัจจุบันบริษัทบริหารสินทรัพย์นำเงินค้างงวดผ่อนชำระ ไปตัดชำระดอกเบี้ยค้างเดิมบางส่วน จึงทำให้เงินที่ผ่อนชำระไปตัดชำระเงินต้นได้น้อยลง ซึ่งมีผลต่อกลุ่มลูกหนี้ที่มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 35,000 - 45,000 บาท ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยบริษัทพักชำระดอกเบี้ยค้างจ่าย ดังนั้นบริษัทบริหาร สินทรัพย์จึงควรมีการกำหนดกลยุทธ์ในการตั้งพักชำระดอกเบี้ยค้างจ่ายทั้งจำนวนให้กับลูกหนี้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 35,000 - 45,000 บาท โดยนำไปตัดชำระหนี้ในงวดสุดท้าย และสำหรับลูกหนี้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท พบว่า ให้ความสำคัญในปัจจัยการมีภาระหนี้สินอื่นที่ลดลง มากกว่ากลุ่มรายได้ในช่วงอื่น ดังนั้นจึงควรกำหนด กลยุทธ์ในการลดค้างงวดผ่อนชำระในระยะเวลา 2 - 3 ปีแรกของสัญญาหรือตามความเหมาะสมของสภาพเศรษฐกิจ เพื่อให้ลูกหนี้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท สามารถนำเงินไปชำระหนี้สินอื่นให้หมดก่อน และภายหลังจาก ปีที่ 2 - 3 จึงปรับค้างงวดผ่อนชำระให้เหมาะสมต่อไป

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก โดยข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์ เป็นการรวบรวมข้อมูลทางสถิติ สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อต่อยอดและได้ผลลัพธ์ที่ชัดเจนเชิงลึกควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลการศึกษาเชิงลึกถึงสาเหตุของปัจจัยที่ทำให้ลูกหนี้ตัดสินใจปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อสามารถนำเอาผลวิจัยมาเป็นตัวช่วยในการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และมาตรการที่จะช่วยให้ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มีส่วนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพิ่มมากขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] รังสิมา แก่นแก้ว. (2562). แรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน สำนักพลโยธิน [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
<https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/mmm24-1/sec1/6014133033.pdf>
- [2] นิชาภัทร โชติรัตน, และณัฐพันธ์ บัววรารณ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของลูกหนี้ที่มีหนี้ค้างชำระกับธนาคารอาคารสงเคราะห์. ใน การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- [3] รินนารา วิโย. (2560). ทักษะคิดของพนักงานในการเลือกใช้มาตรการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ด้านอสังหาริมทรัพย์ บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. <https://doi.org/10.58837/CHULA.THE.2017.710>
- [4] เอี่ยมพร วุฒิสมานันท์. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการผิดนัดชำระหนี้ตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [5] อังคณา บุญสำราญ. (2562). ปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน. วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 10(1), 70-91.
- [6] โฉมลักษณ์ สุวรรณกาญจน์, พิเชษฐ์ พรหมใหม่, และยุพารณ ฤๅรัตน์. (2565). ปัจจัยสาเหตุและแนวทางการลดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้: ธนาคารออมสิน เขตสงขลา 2. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 9(1), 43-57.
- [7] วนิดา จันทวงศ์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้สินเชื่อเคหะธนาคารออมสิน เขตเชียงใหม่ 2 [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [8] สิริยา จิตอุดมวัฒนา. (2556). สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan: NPL) ของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ปี 2555. http://www.cad.go.th/cadweb_org/ewt_news.php?nid=18410
- [9] ธนาคารกรุงไทย. (2566). การปรับโครงสร้างหนี้และพักหนี้บัตรเครดิต ทางออกปัญหานี้ท่วม เลี่ยงการผิดนัดชำระ. <https://krungthai.com/th/financial-partner/learn-financial/1576>
- [10] ชลธิชา สุวรรณพิทักษ์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้ตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้สินเชื่อบุคคล ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน). วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 14(64), 149-160.
- [11] บุญญภัฏร์ พงนันทกุล, และวรรณพร บานชื่นวิจิตร. (2561). ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์. ใน การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

- [12] Pierre, P., and Charles, W. (2014). PADRE Politically acceptable debt restructuring in the eurozone. *European Economic Review*, 68, 165-177.
- [13] Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row Publication.
- [14] Rovinelli, R. J., and Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- [15] Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. New York: Harper Collins. Publishers.