

การศึกษาแนวทางในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4
ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2
The Study of Guideline for Reducing A4 Usage in the
Government Housing Bank, SP.2 Division

ยุคลธร กริชนิกร

นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Email: 2221131621022@live4.utcc.ac.th

พรพิมล กะชามาศ

กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Email: pornpimon.kac@utcc.ac.th

Yukonthon Kritnikorn

Student, Master of Business Administration Department of Business Administration

Graduate School University of the Thai Chamber of Commerce

Pornpimon Kachamat

Lecturer, Faculty of Business Administration

University of the Thai Chamber of Commerce

รับเข้า: 13 กรกฎาคม 2567 แก้ไข: 18 ธันวาคม 2567 ตอรับ: 18 ธันวาคม 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 และศึกษาหาแนวทางในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วยการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยอ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่

เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา คือสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จำนวน 10 คน และแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 200 คน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression Analysis) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.50 มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี ร้อยละ 33.50 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 47.00 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75.00 ส่วนใหญ่ มีอายุการทำงานในธนาคาร 6 – 10 ปี ร้อยละ 33.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 23.00 ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ร้อยละ 51.50 ปัจจัยการรับรู้ และปัจจัยการจูงใจโดยรวม และรายด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 จะช่วยทำให้ธนาคารประหยัดงบประมาณและช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม และช่วยลดค่าใช้จ่ายธนาคารได้ตามเป้าหมาย รวมถึงรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ที่มีความสำคัญ และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์พบว่า ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงานมีเป้าหมาย และด้านสถานการณ์ส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผลการสัมภาษณ์ พบว่า พนักงานธนาคารมีปริมาณการใช้กระดาษในการดำเนินงานตามบริบทและภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้น ผู้บริหารควรสนับสนุนให้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน และมีนโยบายในการลดปริมาณการใช้กระดาษที่ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้ปริมาณการใช้กระดาษของแต่ละหน่วยงานและค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อกระดาษลดลง ส่งผลต่อค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานโดยรวมลดลงด้วย แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการใช้แนวทางการลดปริมาณกระดาษเพื่อการดำเนินงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ อันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

คำสำคัญ: แนวทางในการลดปริมาณกระดาษ A4 ความตั้งใจ ปัจจัยที่ส่งผล

Abstract

The objective of this independent study is to examine the variables that impact the decrease of A4 paper usage and to identify methods for lowering A4 paper

consumption in Department 2 (SP.2) of the Housing Bank. The research uses a mixed-methods approach, integrating quantitative data from 200 respondents who completed a questionnaire with qualitative data from 10 in-depth interviews. An analysis of multiple regression was performed at the statistically significant level of 0.05. According to demographic data, most respondents are female (62.50%), between the ages of 36 and 40 (33.50%), married (47.0%), have a bachelor's degree (75.00%), and have worked at a bank for six to ten years (33.50%). Furthermore, 51.50% of them work in the credit department, and 23.00% make less than 30,000 Baht each month. Positive perceptions and motivating elements predominate. There is broad consensus regarding the significance of cutting back on A4 paper usage in order to save money, protect the environment, and meet bank objectives. Workers view this project as an essential component of their duties. According to the investigation, a statistically significant correlation between situational conditions, success, and responsibility that affects employees' intentions to reduce the amount of A4 paper they use at the Government Housing Bank Department 2. The results of the interviews show that employees utilize paper in accordance with the tasks and responsibilities that have been assigned to them. This suggests that management should encourage the integration of information technology into day-to-day operations and set clear guidelines for cutting down on paper usage. Reducing paper use and overall operating expenses would be the outcome of such actions. The study concludes by highlighting the efficacy of methods to reduce A4 paper.

Keywords: A4 paper reduction strategies, intention, influencing factors

บทนำ

การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลโดยเฉพาะสมาร์ทโฟนและแอปพลิเคชันทางการเงินได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างมาก โดยเฉพาะในช่วงการระบาดใหญ่ของ COVID-19 ที่กระตุ้นให้เกิดการใช้งาน Mobile Banking เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว สถาบันการเงินต่างๆ จึงเร่งพัฒนาบริการดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มการลดการใช้กระดาษและการดำเนินธุรกิจแบบไร้กระดาษ (Paperless) ทั่วโลก อย่างไรก็ตาม แม้จะมีความก้าวหน้าในการนำเทคโนโลยีมาใช้ แต่การลดปริมาณการใช้กระดาษในองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการเงิน อย่างธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 ยังคงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องได้รับการพิจารณาและส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง

แม้ธนาคารอาคารสงเคราะห์จะมีนโยบายส่งเสริมการลดการใช้กระดาษและได้พัฒนาระบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบ Digitizer ที่มีการจัดการเอกสารและอนุมัติงานทางระบบออนไลน์และระบบ Digital Loan Process ที่ใช้ในการ Scan เอกสารเสนออนุมัติวงเงินสินเชื่อ เพื่อสนับสนุนการทำงานแบบไร้กระดาษ แต่จากข้อมูลการใช้กระดาษ A4 ของฝ่าย สป.2 พบว่าปริมาณการใช้กระดาษกลับเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วงปี 2564-2566 โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน ปี 2566 ซึ่งสวนทางกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ ฝ่าย สป.2 มีพนักงานจำนวน 324 คน และมีการใช้กระดาษเฉลี่ยสูงถึง 933 ริมต่อเดือน ในปี 2566 คิดเป็นมูลค่ากว่า 448,080 บาท ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการศึกษาหาแนวทางลดการใช้กระดาษอย่างเป็นทางการ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสาขา กทม.และปริมณฑล 2, 2566)

จากปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 เพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กรในด้านของการประหยัดงบประมาณและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารที่มีผลต่อการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2.

2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยการรับรู้ที่มีผลต่อการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป2.
3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยการจูงใจที่มีผลต่อการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป2.
4. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2
5. เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้และปัจจัยการจูงใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป 2.

สมมติฐาน

ปัจจัยการรับรู้และปัจจัยการจูงใจส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป2.

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ชูชัย สมितिไกร (2563) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันเฉพาะแต่ละบุคคล โดยมีผลกระทบต่อพฤติกรรม การซื้อสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน โดยจะประกอบด้วยตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญ จากแนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรของลักษณะประชากรศาสตร์ ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เนื่องจากเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญ ซึ่งจะทำให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์สามารถนำไปใช้ในการกำหนดเป้าหมายขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

แนวคิดทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory)

แนวคิดทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory) เป็นสาขาของจิตวิทยาและนักวิจัยที่ศึกษากระบวนการและกรรมวิธีที่มนุษย์และสิ่งมีชีวิตทั้งหลายใช้ในการรับรู้โลกและสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่สิ่งแวดล้อมของพวกเขา แนวคิดนี้เน้นการศึกษาว่าเรามองเห็นสิ่งต่าง ๆ และรับรู้ข้อมูลอย่างไร โดยใช้วิธีทาง

กล่ามเนื้อ อันส่งผ่านข้อมูลเข้าสู่สมองและประมวลผลข้อมูลเหล่านี้เพื่อให้เกิดความรู้สึก ความเข้าใจ และการรับรู้ในสมองของเรา

ชิฟแมนและคานุก (Schiffman and Kanuk, 1994) ได้กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลเลือกสรรจัดระเบียบและตีความหมายสิ่งกระตุ้นออกมาเป็นภาพที่มีความหมายและเกิดเป็นภาพรวมขึ้นมาที่บุคคล 2 คน ได้รับสิ่งกระตุ้นอย่างเดียวกันและอยู่ภายใต้เงื่อนไขอย่างเดียวกัน แต่จะมีอิทธิพลต่อการเลือกการรู้จัก การตีความหมายของแต่ละบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับความจำเป็น (Need) ค่านิยม (Values) และความคาดหวัง (Expectation) โดยที่ตัวแปรเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรู้ของบุคคล ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ วิรัช สงวนวงศ์วาน (อ้างถึงใน วชิรย์ แต่งตั้ง, 2555) กล่าวว่า การที่คน 2 คนเห็นสิ่งเดียวกันแต่เกิดการรับรู้ต่างกัน อาจเกิดจากปัจจัย 3 อย่าง คือ ตัวผู้รับรู้เอง (Perceiver) สิ่งที่จะเห็น (Target) และสถานการณ์ (Situation)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ของเฮิร์ทเบิร์ก (Herzberg's Theory of Motivation) โดย Herzberg's (อ้างถึงใน กมลพร กัลยาณมิตร, 2559) ได้ดำเนินการวิจัยด้วยการสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกร โดยค้นพบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจและไม่พอใจในการทำงาน ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งจะถูกใช้สร้างการจูงใจให้มีมากขึ้น และถ้ามีปัจจัยจูงใจที่มากเท่าใดความพึงพอใจและการจูงใจในการทำงานก็จะมากขึ้นเท่านั้น เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจ ซึ่งจะประกอบด้วย ดังนี้ดังนี้ 1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) 2) การยอมรับนับถือ (Recognition) 3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) 4) ลักษณะงาน (Work itself) 5) ความรับผิดชอบ (Responsibility)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจ

ตามทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจ ได้มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งตามทฤษฎีนั้น พบว่า ความตั้งใจ (Intention) ถูกเปรียบเทียบให้เป็นกลยุทธ์ที่มนุษย์กำหนดขึ้นในรูปแบบของเงื่อนไข เช่น ฉันทอยากได้รับฉันทอยากจะเป็น โดยผลลัพธ์คือสิ่ง ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต / ความตั้งใจ (Intention) คือ สิ่งที่กำหนดว่าเราจะต้องทำอะไร ที่ไหน และด้วยวิธีการอย่างไร จึงจะได้รับในสิ่งที่เราต้องการกลับมา Gollwitzer (1999)

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545) ให้ความหมายว่า ความตั้งใจ (Intention) หมายถึงการเอาใจจดจ่อ ซึ่งเป็นการตัดสินใจที่จะเลือกหรือกระทำในวิธีใดวิธีหนึ่งมีทิศทางแน่นอนของจิต มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนต่อสิ่งที่ปรารถนาและแสดงออกตามที่มีทัศนคติหรือมีความเชื่อต่อสิ่งนั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอี่ยมพร พุดเพราะ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการนำโครงการลดการใช้กระดาษภายในสำนักงานไปปฏิบัติ : กรณีศึกษากกรมธุรกิจพลังงาน พบว่า เจ้าหน้าที่กรมธุรกิจพลังงาน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการนำโครงการลดการใช้กระดาษภายในสำนักงานไปปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ด้านความชัดเจนของนโยบายหรือโครงการ ด้านภาวะผู้นำและการสนับสนุน และด้านพฤติกรรมความร่วมมือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

สีห์สุระ วาริสะอาด (2560) ได้ทำศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อลดปริมาณกระดาษของคณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และมีการส่งเสริมบุคลากรให้ปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

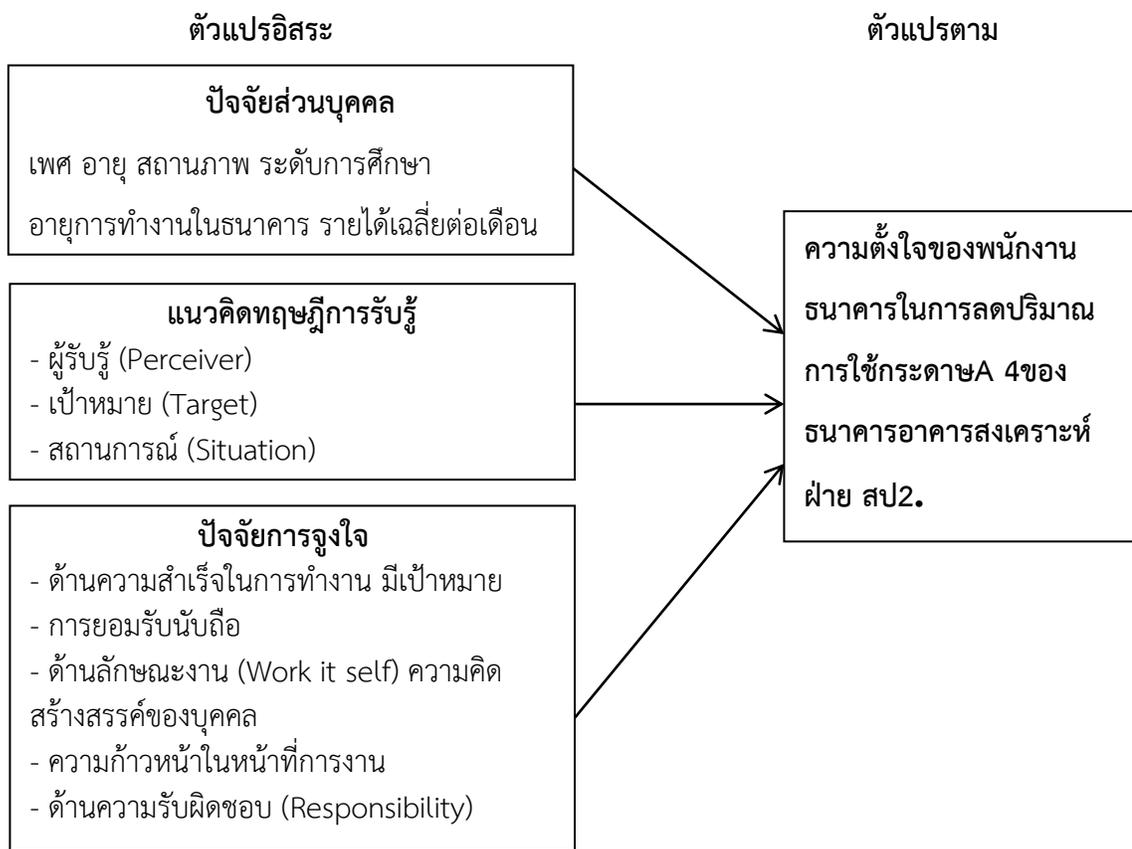
ปรีชญา มหารัศมี (2563) ปัญหาการใช้กระดาษสิ้นเปลืองและแนวทางการลดการใช้กระดาษ : ศึกษากรณีการใช้กระดาษ ในศาลจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า กระดาษยังคงเป็นวัสดุสิ้นเปลืองที่ยังจำเป็นต้องใช้ในราชการของหน่วยงานในศาลยุติธรรมรวมถึงศาลจังหวัดเพชรบุรีด้วย อย่างไรก็ตามการลดปริมาณการใช้กระดาษให้น้อยลง แม้จะเป็นการยากแต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะไม่สามารถทำได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคลากรในทุกหน่วยงานและทุกฝ่าย หากทุกหน่วยงานและทุกฝ่ายให้ความร่วมมือในการลด

Joshi, Y., & Rahman, Z. (2015) มีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม (ความตั้งใจ) ในการซื้อสินค้าเพื่อสิ่งแวดล้อม โดยสามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผล ได้ดังนี้ 1.ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์และกระบวนการตัดสินใจส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรย่อย คือ อารมณ์ ลักษณะนิสัย การรับรู้ประสิทธิภาพของตนเอง การควบคุม พฤติกรรม คุณค่า และลักษณะส่วนบุคคล ความเชื่อ ความรู้ 2.ปัจจัยเกี่ยวกับสถานการณ์ โดยปัจจัยนี้เป็นปัจจัยเป็นปัจจัยที่ขึ้นกับสินค้าเอง เช่น

ราคา แบรินด์ ภาพลักษณ์ (หากเป็น Green Banking อาจหมายถึง นโยบายและกิจกรรมที่มีการกำหนดขึ้น รวมถึง ความพร้อมในด้านต่างๆ ที่สร้างความดึงดูดให้การนำแนวคิดเรื่อง Green Banking มาปฏิบัติ เป็นเรื่องที่น่าสนใจ) นอกจากนี้ ปัจจัยเกี่ยวกับสถานการณ์ยังรวมตัวแปรเกี่ยวกับบรรทัดฐานของสังคม และการอ้างอิงพฤติกรรมกลุ่มเข้ามารวมด้วย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ กำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัย ในหัวข้อเรื่อง “การศึกษาแนวทางในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสป.2” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยไว้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การดำเนินการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีวิจัยในรูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มเป้าหมาย และการนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบและสร้างสรรค์อย่างเป็นระบบมาใช้ในการวิจัยนี้ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากกลุ่มเป้าหมาย เพื่อศึกษาแนวทางในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2.

ประชากร

ประชากร คือ พนักงานผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 จำนวน 324 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2. กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ในการคำนวณขนาดตัวอย่าง จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการศึกษาจำนวน 200 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการเลือกแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) ฝ่าย สป.2 มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 324 คน กำหนดตามสัดส่วนตามแผนงาน อาทิ งานด้านการเงิน จำนวน 90 คน งานด้านสินเชื่อ จำนวน 90 คน : งาน Backoffice จำนวน 20 คน รวมเป็น กลุ่มตัวอย่าง 200 คน

การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้บริหารสาขา อาทิ หัวหน้าบริหารจัดการ หัวหน้าสินเชื่อ ผู้จัดการสาขาเกรด 1-91 จำนวน 10คน เป็นการคัดเลือกตัวอย่างแบบคุณสมบัติ (Criterion Sampling) การเลือกตัวอย่างโดยให้เข้ากับคุณสมบัติที่กำหนดไว้แบบนี้เหมาะสำหรับการศึกษาเฉพาะบุคคลที่มีคุณสมบัติแน่นอน (Ernest Greenwood 1953)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2. โดยใช้คำถามในการสัมภาษณ์ที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยผู้วิจัยจะทำการเตรียมคำถามบทสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า หรือที่เรียกว่า Interview Protocol ของคำถามสัมภาษณ์ โดยมีคำถามในการสัมภาษณ์ จำนวน 4 ส่วน

ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในธนาคาร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ที่ส่งผลต่อการลดปริมาณการใช้กระดาษ A ของ 4 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจที่ส่งผลต่อการลดปริมาณการใช้กระดาษ A 4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 4

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาสำหรับเชิงปริมาณ การใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในธนาคาร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่ง ค่าเงินเดือน ข้อคำถามแต่ละข้อมีตัวเลือกมากกว่า 2 ตัวเลือกขึ้นไป ซึ่งเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ที่ส่งผลต่อการลดปริมาณการใช้กระดาษ A ของ 4 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 มีจำนวน 8 ข้อ ลักษณะเป็นคำถามในรูปมาตราลิกเคอร์ต (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจที่ส่งผลต่อการลดปริมาณการใช้กระดาษ A ของ 4 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 ได้แก่ ด้านศักยภาพของบุคลากร ด้านการสนับสนุน และด้านวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติ มีจำนวน 14 ข้อ ลักษณะเป็นคำถามในรูปมาตราลิกเคอร์ต (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A ของ 4 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2. มีจำนวน 5 ข้อ ลักษณะเป็นคำถามในรูปมาตราลิกเคอร์ต (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)



การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูล ถอดข้อมูลโดยการเอาคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการจัดกลุ่มข้อมูล (coding) เพื่อหาประเด็น (theme) หรือประเภท (category) เดียวกัน เพื่อเป็นการเปรียบเทียบข้อมูล และพิจารณาจนเห็นคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งของข้อมูลที่สามารถนำมาจัดกลุ่มเดียวกัน หรือแยกกลุ่มออกจากกันได้ และเห็นความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างกลุ่มที่เป็นสาเหตุของแนวทางในการลดปริมาณการการใช้กระดาษ A 4 และประหยัดงบประมาณการใช้วัสดุสิ้นเปลือง

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้รวบรวมและตรวจสอบข้อมูลของแบบสอบถามทั้งหมดแล้วจะนำแบบสอบถามมาลงรหัสตัวเลข (Code) เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 125 คน มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี จำนวน 67 คน สถานภาพสมรส จำนวน 94 คน มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 150 คน มีอายุการทำงานในธนาคาร 6 - 10 ปี จำนวน 67 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) ต่ำกว่า 30,000 บาท จำนวน 46 คน ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ จำนวน 103 คน

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยการรับรู้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยการรับรู้ จำแนกตามรายด้าน (n=200)

ปัจจัยการรับรู้	ระดับความสำคัญ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ผู้รับรู้ (Perceiver)	4.29	1.08	มากที่สุด
เป้าหมาย (Target)	4.22	1.09	มากที่สุด
สถานการณ์ (Situation)	4.04	1.13	มาก

โดยรวม	4.18	1.10	มาก
<p>ตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยการรับรู้ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้รับรู้ รองลงมาคือเป้าหมาย และสถานการณ์ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายด้าน ปัจจัยการรับรู้ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความคาดหวังว่าการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 จะช่วยทำให้ธนาคารประหยัดงบประมาณและช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05 รองลงมาคือ มีเป้าหมายที่จะใช้ระบบ Digitizer, E-mail, ส่งพิมพ์กระดาษทั้ง 2 ด้าน เพื่อลดการใช้กระดาษ A4 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05 และมีความสนใจต่อการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.01 ตามลำดับ</p>			

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยการจูงใจ จำแนกตามรายด้าน (n=200)

ปัจจัยการจูงใจ	ระดับความสำคัญ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีเป้าหมาย	4.12	1.07	มาก
การยอมรับนับถือ	4.07	1.11	มาก
ด้านลักษณะงาน (Work it self) ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล	4.09	1.18	มาก
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.78	1.18	มาก
ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)	4.05	1.13	มาก
โดยรวม	4.02	1.13	มาก

ตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยการจูงใจ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.13 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีเป้าหมาย รองลงมาคือด้านลักษณะงาน (Work it

self) ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล และการยอมรับนับถือตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านปัจจัยการจูงใจ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ได้ทำให้ท่านสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายธนาคารได้ตามเป้าหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.08 รองลงมาคือ รู้สึกว่าความรับผิดชอบในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่การงานของคุณ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.07 และรู้สึกได้ว่าลักษณะงานที่ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารได้มีคุณค่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.12

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษA4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 (n=200)

ความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2	ระดับความสำคัญ		
	\bar{x}	S.D.	แปล ผล
มีความตั้งใจร่วมดำเนินกิจกรรมและรณรงค์ให้สาขาของท่าน ปฏิบัติตามอย่างเป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อม ลดปริมาณการใช้กระดาษA4	4.17	1.11	มาก
มีความตั้งใจร่วมดำเนินกิจกรรมและ รณรงค์ให้สาขาของท่านลดการ ใช้กระดาษ A4 เมื่อไม่จำเป็น	4.18	1.11	มาก
มีความตั้งใจร่วมดำเนินกิจกรรมและ รณรงค์ให้ในสาขาของท่านใช้ ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่าที่สุด เช่น ใช้กระดาษสองด้าน	4.16	1.12	มาก
มีความตั้งใจนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในสาขา เพื่อลดผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อมให้ได้มากที่สุด เช่น การส่งอีเมลแทนการส่งเอกสาร	4.17	1.19	มาก
มีความตั้งใจแนะนำสินค้าและบริการเพื่อช่วยลดผลกระทบทางลบที่ จะเกิดขึ้นกับสังคมและสิ่งแวดล้อมให้กับ ลูกค้าเมื่อมีโอกาส เช่น การ ทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์ APP GHB ALL GEN	4.18	1.14	มาก
โดยรวม	4.17	1.13	มาก



ตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจโดยรวมของของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.13 เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พบว่า มีความตั้งใจร่วมดำเนินกิจกรรมและรณรงค์ให้สาขาของท่านลดการใช้กระดาษ A4 เมื่อไม่จำเป็น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.11 รองลงมาคือ มีความตั้งใจแนะนำสินค้าและบริการเพื่อช่วยลดผลกระทบต่อทางลบที่จะเกิดขึ้นกับสังคมและสิ่งแวดล้อมให้กับลูกค้าเมื่อมีโอกาส เช่น การทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์ APP GHB ALL GEN อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.14 และมีความตั้งใจร่วมดำเนินกิจกรรมและรณรงค์ให้สาขาของท่านปฏิบัติงานอย่างเป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อม ลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.11 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมุติฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยการทดสอบ Tolerance และ VIF ของตัวแปรอิสระ พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าระหว่าง 0.129 – 0.432 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระ มีค่าระหว่าง 1.169 – 2.297 ซึ่งมีค่า Tolerance และ VIF น้อยกว่า 5 (อารีย์ จันทะศรี, 2560) แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันสูง หรือไม่ทำให้เกิดสถานะ Multicollinearity ดังนั้น จึงมีความเหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ในลำดับถัดไป

ตารางที่ 4 ผลค่าสัมประสิทธิ์สัมถถอยเชิงพหุคูณ (Coefficients) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2

ตัวแปร	Beta	Std. Error	t	Sig.	Collinearity	
					Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.058	0.121	0.481	0.631		
ปัจจัยการรับรู้						
ผู้รับรู้ (Perceiver)	0.021	0.051	0.386	0.700	0.217	1.615

เป้าหมาย (Target)	0.036	0.058	0.632	0.528	0.193	1.169
สถานการณ์ (Situation)	0.149	0.050	2.829	0.005*	0.233	2.297
ปัจจัยการจูงใจ						
ด้านความสำเร็จในการทำงาน มี						
เป้าหมาย	0.283	0.084	3.457	0.000*	0.296	1.400
การยอมรับนับถือ	0.003	0.063	0.051	0.960	0.177	1.650
ด้านลักษณะงานความคิดสร้างสรรค์						
ของบุคคล	0.069	0.049	1.268	0.206	0.217	1.608
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.035	0.038	0.905	0.367	0.432	2.314
ด้านความรับผิดชอบ						
(Responsibility)	0.587	0.073	8.326	0.000*	0.129	1.723
R= 0.936 R² = 0.887 SEE=0.398 F-value =170.243 P-value= 0.001						

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R2) บ่งชี้ว่า โมเดลสามารถพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 นำเชื่อถือได้ร้อยละ 88.70 โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่า Beta = 0.587 รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีเป้าหมาย มีค่า Beta = 0.283 และด้านสถานการณ์ มีค่า Beta = 0.149 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 ได้แก่

ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) พบว่า ถ้าคะแนนเฉลี่ยของด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 เพิ่มขึ้น 0.587 คะแนน

ด้านความสำเร็จในการทำงานมีเป้าหมาย พบว่า ถ้าคะแนนเฉลี่ยของด้านความสำเร็จในการทำงานมีเป้าหมาย เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 เพิ่มขึ้น 0.283 คะแนน

ด้านสถานการณ์ (Situation) พบว่า ถ้าคะแนนเฉลี่ยของด้านสถานการณ์ (Situation) เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 เพิ่มขึ้น 0.149 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของแนวทางในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จำนวน 10 ท่าน สามารถสรุปสาเหตุของปัญหาแนวทางในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 พบว่า ปริมาณการใช้เอกสารในการดำเนินการค่อนข้างเยอะ การสร้างแรงจูงใจในการลดกระดาษ และความตระหนักของบุคลากรในองค์กร เป็นสาเหตุของแนวทางในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 และเมื่อวิเคราะห์ถึงข้อดี ข้อเสีย และงบประมาณของทางเลือกในการแก้ไขปัญหาดำเนินการได้เลยโดยไม่ต้องใช้งบประมาณที่สูง จึงมีข้อเสนอแนะที่ว่า ควรมีการใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานง่ายขึ้น สะดวก รวดเร็ว และลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร การเก็บรักษา และค้นหาข้อมูลสามารถค้นหาได้ง่าย ลดค่าใช้จ่ายทำให้ประหยัดงบประมาณด้านการจัดซื้อวัสดุสำนักงาน ลดขั้นตอนและลดความผิดพลาดในการทำงาน การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกและรวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น พนักงานมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานได้ทบทวนการทำงานและใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อลดปริมาณงานและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้และผู้รับบริการให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การอภิปรายผล

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.50 มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี ร้อยละ 33.50 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 47.00 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75.00 ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในธนาคาร 6 - 10 ปี ร้อยละ 33.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(บาท) ต่ำกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 23.00 ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ร้อยละ 51.50 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Joshi, Y., & Rahman, Z. (2015) มีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม (ความตั้งใจ) ในการซื้อสินค้าเพื่อสิ่งแวดล้อม โดยสามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผล ได้ดังนี้ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์และกระบวนการตัดสินใจส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรย่อย คือ อารมณ์ ลักษณะนิสัย การรับรู้ประสิทธิภาพของตนเอง การควบคุม พฤติกรรม คุณค่าและลักษณะส่วนบุคคล ความเชื่อ ความรู้ 2. ปัจจัยเกี่ยวกับสถานการณ์ โดยปัจจัยนี้ เป็นปัจจัยที่ขึ้นกับสินค้าเอง เช่น ราคา แบรินด์ ภาพลักษณ์ (หากเป็น Green Banking อาจหมายถึง นโยบายและกิจกรรมที่มีการกำหนดขึ้น รวมถึง ความพร้อมในด้านต่าง ๆ ที่สร้างความดึงดูดให้การนำแนวคิดเรื่อง Green Banking มาปฏิบัติเป็น เรื่องที่น่าสนใจ) นอกจากนี้ ปัจจัยเกี่ยวกับสถานการณ์ยังรวมตัวแปรเกี่ยวกับบรรทัดฐานของสังคมและการอ้างอิงพฤติกรรมกลุ่มเข้ามารวมด้วย

ปัจจัยการรับรู้ที่มีผลต่อการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสป.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยการรับรู้ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และเมื่อพิจารณารายด้านปัจจัยการรับรู้ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความคาดหวังว่าการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 จะช่วยทำให้ธนาคารประหยัดงบประมาณและช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ มีเป้าหมายที่จะใช้ระบบ Digitizer, E-mail, ส่งพิมพ์กระดาษทั้ง 2 ด้าน เพื่อลดการใช้กระดาษ A4 และมีความสนใจต่อการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอี่ยมพร พุดเพราะ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการนำโครงการลดการใช้กระดาษภายในสำนักงานไปปฏิบัติ : กรณีศึกษารมธุรกิจพลังงาน พบว่าเจ้าหน้าที่กรมธุรกิจพลังงาน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการนำโครงการลดการใช้กระดาษภายในสำนักงานไปปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ด้านความชัดเจนของนโยบายหรือโครงการ ด้านภาวะผู้นำและการสนับสนุน และด้านพฤติกรรมความร่วมมือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยการจูงใจที่มีผลต่อการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสป.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยการจูงใจ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณารายด้านปัจจัยการจูงใจ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด ได้แก่ การลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ได้ทำให้ท่านสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายธนาคารได้ตามเป้าหมาย รองลงมาคือ รู้สึกว่าความรับผิดชอบในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่การงานของคุณ และรู้สึกได้ว่าลักษณะงานที่ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารได้ มีคุณค่า, มีความสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอื้อมพร พุดเพราะ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการนำโครงการลดการใช้กระดาษภายในสำนักงานไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาระบบธุรกิจพลังงาน พบว่าเจ้าหน้าที่กรมธุรกิจพลังงาน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการนำโครงการลดการใช้กระดาษภายในสำนักงานไปปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ด้านความชัดเจนของนโยบายหรือโครงการ ด้านภาวะผู้นำและการสนับสนุน และด้านพฤติกรรมความร่วมมือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พบว่า มีความตั้งใจร่วมดำเนินกิจกรรมและ รณรงค์ให้สาขาของท่านลดการใช้กระดาษ A4 เมื่อไม่จำเป็น รองลงมาคือ มีความตั้งใจแนะนำสินค้าและบริการเพื่อช่วยลดผลกระทบทางลบที่จะเกิดขึ้นกับสังคมและสิ่งแวดล้อมให้กับ ลูกค้าเมื่อมีโอกาส เช่น การทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์ APP GHB ALL GEN และมีความตั้งใจร่วมดำเนินกิจกรรมและ รณรงค์ให้สาขาของท่าน ปฏิบัติงานอย่างเป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อม ลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรัชญา มหารัศมี (2563) ปัญหาการใช้กระดาษสิ้นเปลืองและแนวทางการลดการใช้กระดาษ : ศึกษากรณีการใช้กระดาษ ในศาลจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า กระดาษยังคงเป็นวัสดุสิ้นเปลืองที่ยังจำเป็นต้องใช้ในราชการของหน่วยงานในศาล ยุติธรรมรวมถึงศาลจังหวัดเพชรบุรีด้วย อย่างไรก็ตาม การลดปริมาณการใช้กระดาษให้น้อยลง แม้จะเป็นการยากแต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะไม่สามารถทำได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของ บุคลากรในทุกหน่วยงานและทุกฝ่าย หากทุกหน่วยงานและทุกฝ่ายให้ความร่วมมือในการลด ปริมาณการใช้กระดาษแล้ว เชื่อได้ว่าปริมาณการใช้กระดาษจะลดน้อยลงอย่างมีนัยสำคัญ การลดการใช้ปริมาณกระดาษโดยใช้ทฤษฎี 5 ส. คือ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย ตามที่ได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 2 และบทที่ 4 จึงเป็นทฤษฎีที่มีความจำเป็น มีความ

เป็นรูปธรรม และเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้จริง ในขณะที่เดียวกันทฤษฎีอื่น ๆ ตามที่ผู้เขียนได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 2 ไม่ว่าจะเป็ทฤษฎีแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ทฤษฎีแนวคิดห่วงโซ่คุณค่า ทฤษฎีลดภาวะโลกร้อน และทฤษฎี Thailand 4.0 อาจเป็นทฤษฎี ที่นำไปสู่ผลสำเร็จได้เช่นกัน แต่ทฤษฎีเหล่านั้นบางอันยังเป็นทฤษฎีในรูปแบบนามธรรม บางทฤษฎีต้องใช้งบประมาณในการลงทุนเป็นจำนวนมาก และบางทฤษฎียังจำเป็นต้องใช้เวลาในการปฏิบัติเป็นเวลานาน ดังนั้น การนำทฤษฎี 5 ส. มาใช้ในการศึกษาเอกสารรายวิชาในที่นี่จึงเป็นสิ่งที่เหมาะสมที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) บ่งชี้ว่า โมเดลสามารถพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 นำเชื่อถือได้ร้อยละ 88.70 โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 คือ ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ด้านความสำเร็จในการทำงานมีเป้าหมาย และด้านสถานการณ์ (Situation) ส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P\text{-value} < 0.05$ เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ให้คงที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของยุทธนา กังแฮ (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินโครงการระบบสำนักงานไร้กระดาษ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 4 พบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษ ลดการใช้ทรัพยากร ประหยัดงบประมาณ และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และควรมีการกำหนดนโยบายของโครงการไว้อย่างชัดเจน และจำเป็นต้องปฏิบัติในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีการเชื่อมโยงอย่างทั่วถึง

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลจากการการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จำนวน 10 ท่าน สามารถสรุปสาเหตุของปัญหาแนวทางในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 พบว่า ปริมาณการใช้เอกสารในการดำเนินการค่อนข้างเยอะ การสร้างแรงจูงใจในการลดกระดาษ และความ

ตระหนักของบุคลากรในองค์กร เป็นสาเหตุของแนวทางในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 และเมื่อวิเคราะห์ถึง ข้อดี ข้อเสีย และงบประมาณของทางเลือกในการแก้ไขปัญหาดำเนินการได้เลยโดยไม่ต้องใช้งบประมาณที่สูง จึงมีข้อเสนอแนะที่ว่า ควรมีการใช้ระบบสารสนเทศ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานง่ายขึ้น สะดวก รวดเร็ว และลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร การเก็บรักษา และค้นหาข้อมูลสามารถค้นหาได้ง่าย ลดค่าใช้จ่ายทำให้ประหยัดงบประมาณด้านการจัดซื้อ วัสดุสำนักงาน ลดขั้นตอนและลดความผิดพลาดในการทำงาน การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกและ รวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น พนักงานมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานได้ทบทวนการทำงานและใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อลดปริมาณงานและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้และผู้รับบริการให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ งานวิจัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ศรีครุฑ (2560) ศึกษากระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา กลุ่มปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 2 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า ระบบมีส่วนช่วยลดปัญหา ดังนี้ 1. การบริหารจัดการเอกสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เอกสารถูกจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล สามารถนำไปใช้งานได้สะดวก 2. การสืบค้นเอกสารเป็นไปด้วยความรวดเร็ว 3. ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ และเพิ่มจัดเก็บเอกสาร 4. ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 ควรกำหนดมาตรการในการส่งเสริม และสร้างความตระหนักให้กับพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2
2. ควรกำหนดนโยบายในการกำหนดแนวทางในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 จึงต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพื่อให้สามารถนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ข้อมูลปัจจัยการรับรู้ ควรกำหนดแนวทางในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 เพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรมีความสนใจต่อการลดปริมาณการใช้

กระดาษ A4 มากยิ่งขึ้น โดยการสร้างแรงจูงใจในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

4. ข้อมูลปัจจัยการจูงใจ ควรกำหนดแนวทางในการมอบรางวัลให้กับสาขาหรือองค์กรที่มีการใช้กระดาษลดลง รวมทั้งรณรงค์ ส่งเสริม สร้างความตระหนักในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 ก็จะสามารถสร้างแรงจูงใจในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการดังกล่าว

5. ความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 จากผลการศึกษาจะเห็นว่าพนักงานหรือบุคลากรมีความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 ดังนั้น ควรส่งเสริมด้วยการสร้างแรงจูงใจ และการเชิดชูเกียรติให้กับบุคคลที่มีผลการดำเนินงานเด่นในเรื่องของการใช้กระดาษ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้น โดยการศึกษาและวิจัยในภาพรวมของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์และแนวทางในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

2. ควรทำการศึกษารูปแบบหรือแนวทางการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ด้วย ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลที่หลากหลายจากทุกธนาคาร และนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จุฑามาศ ศรีครุฑ.(2560) . **ศึกษาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์** กลุ่มปฏิบัติการเดินรถ เขตการ 1
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เดินรถที่ 2

ชูชัย สมितिไกร (2563). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- ปรีชญา มหารัตน์. (2563). ปัญหาการใช้กระดาษสิ้นเปลืองและแนวทางการลดการใช้กระดาษ : ศึกษากรณีการใช้กระดาษ ในศาลจังหวัดเพชรบุรี
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ยุทธนา กังแฮ . (2556) .การประเมินโครงการระบบสำนักงานไร้กระดาษของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต .4วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2546). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- สีห์สุระ วารีสอาด. (2560). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อลดปริมาณกระดาษ ของ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Herzberg, F. et al. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- Joshi, Y., & Rahman, Z. (2015). *Factors Affecting Green Purchase Behaviour and Future Research Directions*. *International Strategic Management Review*, 3(1), 128-143.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer Behavior (5th ed.)*. Prentice Hall.