



# วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

RPU Journal of Business Administration

ปีที่ 3 ฉบับที่ 2  
(กรกฎาคม-ธันวาคม 2567)



## บทบรรณาธิการ

วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ เป็นวารสารที่นำเสนอบทความวิจัย เพื่อประโยชน์ในการเป็นแหล่งรวบรวมและเผยแพร่องค์ความรู้ทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์แก่บุคคลที่สนใจ วารสารฉบับนี้เป็นวารสารปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2567) โดยผ่านการประเมินบทความโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญตามสาขาวิชาการของบทความ การจัดทำวารสารฯ ฉบับนี้ได้รับความสนใจจากนักวิชาการ นักวิจัย และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ส่งบทความวิจัยเพื่อขอรับการพิจารณาตีพิมพ์และผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 เรื่อง บทความในวารสารฉบับนี้เป็นบทความที่มีเนื้อหาที่น่าสนใจ มีความทันสมัย และมีความหลากหลายในองค์ความรู้ทางวิชาการ ได้แก่ รูปแบบการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนตำบลบ้านแวง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ส่วนประสมการตลาดและปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อกลุ่มอาชีพอิสระในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดสมุทรสาคร ประสิทธิภาพของโปรแกรมลดการสัมผัสสารเคมีทางการเกษตรในเกษตรกรชาวไร่อ้อย ในเขตอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ การศึกษาแนวทางในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมูลค่าหลักทรัพย์และการเติบโตของบริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบที่ส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมมารดาตรวจคัดกรองโรคเบาหวานของประชากร อายุ 35 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสิงหนาท ตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แนวทางการลดความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์กลุ่มงานสาขาสาขางานนครหลวง ปัจจัยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษาศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อภูมิภาค 3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ขอได้ถอนจำนอง (Refinance-Out) ของกลุ่มลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์

ในนามของกองบรรณาธิการวารสาร ขอขอบคุณผู้วิจัยที่ส่งบทความมาเผยแพร่ในวารสาร ซึ่งจะนำไปสู่การต่อยอดองค์ความรู้ต่อไป และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะเพื่อความสมบูรณ์ ทำให้บทความนั้นมีความคุณภาพ และขอขอบพระคุณกองบรรณาธิการทุกท่านที่เสียสละเวลาในการทำให้วารสารเป็นวารสารทางวิชาการที่มีคุณภาพ หากผู้อ่านมีข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงวารสาร กองบรรณาธิการยินดีรับฟังความคิดเห็นและพร้อมนำไปพิจารณาเพื่อพัฒนาวารสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น



สุดท้ายนี้ กองบรรณาธิการวารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า วารสารฉบับนี้จะ เป็นประโยชน์สำหรับท่านผู้อ่าน นักวิชาการ นักวิจัย และผู้สนใจที่จะส่งบทความวิจัยหรือบทความวิชาการมาเผยแพร่ ในวารสารฉบับนี้ โดยท่านสามารถสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/RPUBAJOURNAL>

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาภรณ์ อินฟ้าแสง

บรรณาธิการวารสาร



## บรรณาธิการ

อาภรณ์ อินฟ้าแสง

### กองบรรณาธิการวารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

|                       |  |
|-----------------------|--|
| ณัฏช์ กุณิสร์         | มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                     |
| ดวงตา สราญรมย์        | มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์                            |
| ธัญปวีณ์ รัตน์พงศ์พร  | มหาวิทยาลัยรามคำแหง                            |
| พรพิมล สัมพัทธ์พงศ์   | มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์                            |
| พิชัย สดภิบาล         | สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง |
| ยุทชนาท บุญยะชัย      | มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์                            |
| ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์  | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์                         |
| ศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี          |

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลับกรองบทความวารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2567 )

|                               |                |   |
|-------------------------------|----------------|---|
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุสุมา  | คำพิทักษ์      | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี              |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจษฎา   | ความคั่นเคย    | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ |
| ดร.ชเนตตี                     | พุ่มพฤษ์       | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย                           |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงเนตร | ธรรมกุล        | มหาวิทยาลัยสวนดุสิต                             |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภาพรรณ | เนตรประดิษฐ์   | มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง                          |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฐมพงศ์ | กุกแก้ว        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ           |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิธาน   | แสนภักดี       | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ           |
| รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี     | ฉรินัง         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์         |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรินทร์ | ขันติวัฒนกุล   | มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม                      |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์สายสมร      | สังข์เมฆ       | มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์                             |
| ดร.สุนทรีย์                   | ตั้งศรีวงศ์    | มหาวิทยาลัยนเรศวร                               |
| ดร.สุนันทา                    | สังข์ทัศน์     | มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์                             |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภา    | ทองคง          | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี              |
| รองศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณา     | คุณติลภณัฐวสา  | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์                      |
| ดร.อมรรัตน์                   | แก้วสุวรรณ     | มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์                             |
| รองศาสตราจารย์ ดร.อะเคื้อ     | กุลประสูติติลก | มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร                         |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำภาศรี | พ้อคำ          | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์                      |
| ดร.อุทุมพร                    | อยู่สุข        | มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์                             |

## สารบัญ

### บทความวิจัย

- รูปแบบการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนตำบลบ้านแก่งอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์  
: สุคนธ์วรรณ ผาดไธสง 1
- ส่วนประสมการตลาดและปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อกลุ่มอาชีพอิสระในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดสมุทรสาคร  
: ทิพวรรณ ลิ้มปอ้งศุ และกิตติพงษ์ สาครเสถียร 15
- ประสิทธิภาพของโปรแกรมลดการสัมผัสสารเคมีทางการเกษตรในเกษตรกรชาวไร่อ้อยในเขตอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์  
: วิมลศักดิ์ ปริญญา 35
- การศึกษาแนวทางในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2  
: ยุคลธร กริชนิกร และพรพิมล กะชามาศ 52
- ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมูลค่าหลักทรัพย์และการเติบโตของ บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)  
: ณัฐกัญญา ดวงตา และภูษิต วงศ์หล่อสายชล 74
- คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบที่ส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย  
: ชิดชนก มากเชื้อ 90
- ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการมาตรวจคัดกรองโรคเบาหวานของประชากรอายุ 35 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสิงหนาท ตำบลสิงหนาทอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
: ประยูทธ ไตรสารศรี 111

- แนวทางการลดความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์  
กลุ่มงานสาขาสายงานนครหลวง  
:ศิรินพร พรรณโกมุท และกิตติพงษ์ สาครเสถียร 127
- ปัจจัยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อธนาคารอาคาร  
สงเคราะห์ กรณีศึกษาศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อภูมิภาค 3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์  
:ศุภฤกษ์ กาญจนานุชิต และลีลาวดี พัฒนรัชต์ 142
- การปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อเงินจำนอง ของกลุ่มลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์  
:วรรณชลี ปัทมะผลิน และ เอกชัย อภิศักดิ์กุล 161

รูปแบบการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนตำบลบ้านแวง  
อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

Model of Health Promotion for the Elderly through Community  
Participation Process, Ban Waeng Subdistrict, Phutthaisong District,  
Buriram Province

สุคนธ์วรรณ ผาดไธสง

Sukonthawan Phadthaisong

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านแวง ตำบลบ้านแวง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทไธสง  
จังหวัดบุรีรัมย์

Ban Waeng Subdistrict Health Promoting Hospital, Ban Waeng Subdistrict,  
Phutthaisong District Public Health Office Buriram Province.

รับเข้า: 6 พฤศจิกายน 2567 แก้ไข: 30 พฤศจิกายน 2567 ตอรับ: 18 ธันวาคม 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ และแนวทางการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพในชุมชน กลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุในชุมชนตำบลบ้านแวง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 285 คน เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลภาวะสุขภาพและพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Study) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงวิเคราะห์ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมสุขภาพ และคุณภาพชีวิต ใช้ Paired t -test

ผลการวิจัย พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่รับรู้ว่ามีสุขภาพดี คิดเป็นร้อยละ 46.7 และรู้สึกรู้สึกว่าสุขภาพไม่ดีร้อยละ 18.6 พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสุขภาพที่อยู๋อาศัย (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมาคือ พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพทางจิตวิญญาณและการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.40) ส่วนพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.03) ระดับพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับดีและดีมาก ในระยะที่ 2 ทีมวิจัยสรุปว่า กระบวนการส่งเสริมสุขภาพต้อง

อาศัยการมีส่วนร่วมของชุมชนและกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดการพัฒนาสุขภาพภาคประชาชน การสร้างพลังอำนาจ และการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสามารถพัฒนาศักยภาพด้านสุขภาพด้วยตนเอง ระยะที่ 3 การประเมินรูปแบบการมีส่วนร่วมและการศึกษาปัญหา พบว่า พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุระหว่างก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

**คำสำคัญ :** รูปแบบ ผู้สูงอายุ กระบวนการมีส่วนร่วม การส่งเสริมสุขภาพ

### Abstract

This participatory action research aimed to study the health-promoting behaviors of the elderly and explore community-based approaches for health promotion. The sample consisted of 285 elderly individuals residing in Ban Waeng Subdistrict, Phutthaisong District, Buriram Province. Research tools included an interview form comprising personal data, health conditions, and health-promoting behaviors. Data analysis utilized descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics, including a Paired t-test to compare mean differences in health behaviors and quality of life.

The results revealed that 46.7% of the elderly perceived their health as good, while 18.6% considered their health poor. The highest mean score among health-promoting behaviors was residential sanitation (mean = 3.64), followed by spiritual health promotion and safety practices (mean = 3.40). The lowest mean score was for social interaction (mean = 3.03). Overall, health-promoting behaviors were rated at good to very good levels. In the second phase, the research concluded that community participation and related processes, such as public health development, empowerment, and collaboration with network partners, were essential for strengthening community capacity to enhance health promotion independently. In the third phase, evaluating the

participation model and studying the challenges revealed statistically significant differences in health-promoting behaviors among the elderly before and after participating in the project ( $p < .05$ ).

**Keywords:** model, elderly, participatory process, health promotion

## บทนำ

ข้อมูลขององค์การอนามัยโลก (WHO) มีการคาดการณ์ว่าจำนวนประชากรที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป จะมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 3 ต่อปี โดยในปี พ.ศ. 2573 คาดว่าจะมีจำนวนประชากรสูงอายุมาก ถึงประมาณ 1.4 พันล้านคน และจะเพิ่มขึ้นถึง 2 พันล้านคนในปี พ.ศ. 2593 ทวีปเอเชียจะมีประชากรสูงวัยมากที่สุดในโลก โดยคาดว่าสัดส่วนผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปในทวีปเอเชียจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะ ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งถือเป็นประเทศที่มีประชากรสูงวัยมากที่สุดในโลกและถือเป็นประเทศแรกๆ ของโลกที่ เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัว (Super-aged Society) สำหรับประเทศไทยนั้นจำนวนผู้สูงอายุมีตัวเลข เทียบเท่ากับประเทศที่พัฒนาแล้วหลายประเทศ ซึ่งถือว่ามีอัตราการเติบโตเป็นอันดับ 3 ในทวีปเอเชีย รองมาจากประเทศเกาหลีใต้ และประเทศญี่ปุ่น โดยประเทศไทยได้เข้าใกล้สังคมสูงวัยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2563) ปี พ.ศ.2549 มีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุเพียงร้อยละ 8.4 และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นร้อยละ 9.7 ปีพ.ศ.2545 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 10.17 ปีพ.ศ.2548 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 10.7 ปี พ.ศ.2550 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 12.7 ปี พ.ศ.2555 (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2564)

ข้อมูลสำนักทะเบียนราษฎร อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ปี พ.ศ.2566 พบว่า ประชากรตำบล บ้านแวง จำนวนทั้งสิ้น 5,177 คน เพศชาย 2,495 คน เพศหญิง 2,682 คน และเป็นผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปี ขึ้นไป) 1,010 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ของประชากรทุกกลุ่มอายุ (สำนักทะเบียนราษฎร, 2566) จะ เห็นว่ากำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ และจากผลการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลบ้านแวง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอาการป่วยโรคเรื้อรัง จำนวน 100 ราย ขาดนัดร้อยละ 35.0 เป็นกลุ่มผู้สูงอายุติดบ้าน ร้อยละ 15.0 เป็นกลุ่มผู้สูงอายุติดเตียง ร้อยละ 100.0 (ข้อมูลการมารับบริการโรคเรื้อรัง รพ.สต.หนองแวง, 2566) จากปัญหาที่พบผู้สูงอายุกลุ่มติดเตียง และติดบ้านต้องอยู่บ้านคนเดียว ขาดการดูแลและมีความเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาทางสุขภาพทั้งมิติร่างกาย

จิตใจและสังคมการจัดบริการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุยังไม่ครอบคลุมและต่อเนื่องและสภาวะการณีนีส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้สูงอายุเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการดูแลทั้งจากครอบครัวรวมไปถึงจากองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของ (ศิริประภา หล้าสิงห์และคณะ, 2563) เพื่อให้การดูแลผู้สูงอายุแบบครอบคลุมทุกด้าน โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของชุมชนในการฟื้นฟูการรักษาสุขภาพเพื่อให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม สามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งการมีส่วนร่วมของชุมชนทำให้ชุมชนนั้นเป็นผู้คิดค้นปัญหาเป็นผู้นำทุกอย่างซึ่งไม่ใช่การกำหนดภายนอกแล้วให้ชุมชนเขาช่วย รูปแบบการดูแลผู้สูงอายุในตำบลบ้านแวง ตำบลบ้านแวง อำเภอบัวชุม จังหวัดบุรีรัมย์ กระบวนการดำเนินงานแบบเดิม คือ การดูแลผู้สูงอายุได้รับการดูแลจากรัฐ ซึ่งเป็นการดูแลสุขภาพและความเจ็บป่วยจากกระทรวงสาธารณสุขที่รองรับในการรักษาเพียงอย่างเดียว ขาดการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคที่จะเกิดขึ้นกับผู้สูงอายุ รวมทั้งขาดการทำงานโดยการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยพบว่า หากภาคีเครือข่ายและผู้ดูแลเข้ามามีบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุและมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน จะส่งผลให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องจากชุมชน (ขวัญรัตน์ บัววิชัยศิลป์และคณะ, 2562) จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและได้ดำเนินงานวิจัย เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน และเพื่อให้ได้กระบวนการในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพ และเป็นการแบ่งเบาภาระของครอบครัว ทำให้ผู้สูงอายุในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ผู้วิจัยจึงได้ร่วมกันปรึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหาและความเป็นไปได้ โดยใช้รูปแบบการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนตำบลบ้านแวง อำเภอบัวชุม จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้วงจรการวิจัยเชิงปฏิบัติการเป็นตัวขับเคลื่อนในการสร้างความร่วมมือ ร่วมใจ ร่วมคิด ตัดสินใจและลงมือปฏิบัติ อันจะเกิดประโยชน์ต่อผู้สูงอายุและการจัดบริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้สูงอายุต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

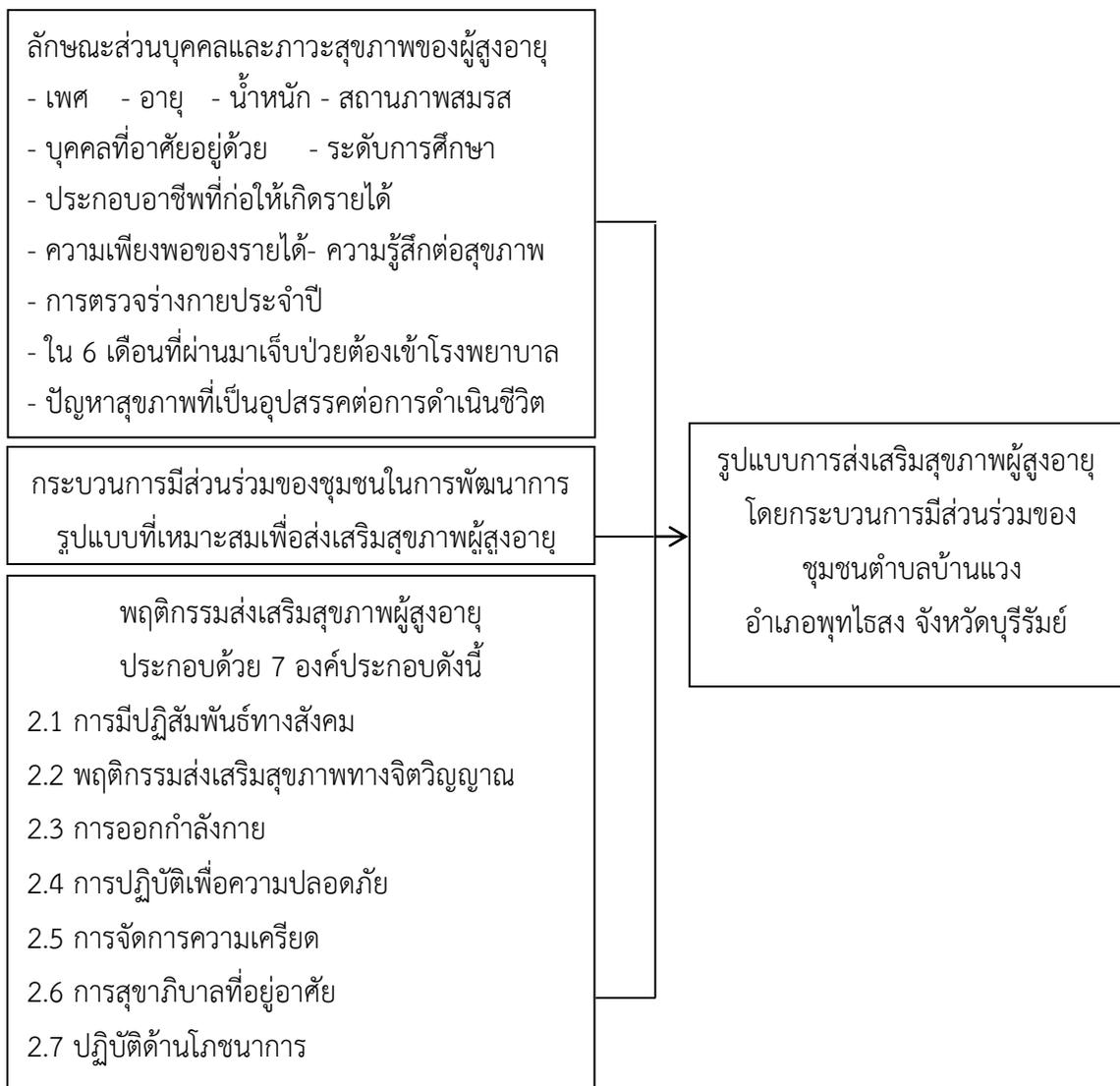
1. เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของการส่งเสริมสุขภาพและการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
2. เพื่อหารูปแบบที่เหมาะสมในการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน
3. เพื่อประเมินรูปแบบการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุและศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

### สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)

รูปแบบการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนตำบลบ้านแว่ง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุดีขึ้น

### กรอบแนวคิด

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

### วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยใช้การวัดผลก่อนและหลังการทดลอง กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 ประชาชนที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป อาศัยอยู่ในตำบลบ้านแวง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวนทั้งสิ้น 1,010 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จของเครซีและมอร์แกน (R.V. Krejcie & D.W. Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 285 คน

กลุ่มที่ 2 ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการระบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ จำนวน 54 คน ประกอบด้วย ตัวแทนผู้สูงอายุที่ได้รับเลือกเป็นแกนนำหมู่บ้าน 10 คน ตัวแทนกรรมการกองทุน 10 คน ตัวแทนผู้นำหมู่บ้าน 10 คน อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ 10 คน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน 10 คน เจ้าหน้าที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแวง 2 คน และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านแวง 2 คน คัดเลือกโดยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 จำนวน 285 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากจากประชากรผู้สูงอายุที่มีอยู่ใน 13 หมู่บ้านในพื้นที่ตำบลบ้านแวง สรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

| หมู่บ้าน     | ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป | กลุ่มตัวอย่าง |
|--------------|-------------------------|---------------|
| บ้านแวง      | 137                     | 30            |
| บ้านโนนสะอาด | 85                      | 25            |
| บ้านบัว      | 71                      | 20            |
| บ้านจิก      | 78                      | 25            |
| บ้านแก่นท้าว | 106                     | 35            |
| บ้านข่า      | 45                      | 15            |
| บ้านสระแวง   | 22                      | 35            |
| บ้านโคกแดง   | 33                      | 10            |
| บ้านโคกยาว   | 40                      | 10            |
| บ้านหนองไผ่  | 52                      | 10            |
| บ้านฝายโสภ   | 69                      | 20            |

|                  |       |     |
|------------------|-------|-----|
| บ้านโนนศรีจันทร์ | 119   | 35  |
| บ้านเหล่าเจริญ   | 53    | 15  |
| รวม              | 1,010 | 285 |

เกณฑ์คัดออก (exclusion criteria)

1. กลุ่มไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่ทำการศึกษาในช่วงเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1. แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 13 ข้อ

ตอนที่ 2. ข้อมูลพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ 7 องค์ประกอบ ดังนี้ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม จำนวน 13 ข้อ พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพทางจิตวิญญาณ จำนวน 12 ข้อ การออกกำลังกาย จำนวน 7 ข้อ การปฏิบัติเพื่อความปลอดภัย จำนวน 5 ข้อ การจัดการความเครียด จำนวน 5 ข้อ การสุขาภิบาลที่อยู่อาศัย จำนวน 4 ข้อ และการปฏิบัติด้านโภชนาการ จำนวน 5 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนนของเบสท์ (Best, 1977) ดังนี้ ระดับต่ำ ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 ระดับปานกลาง ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 และระดับสูง ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00

#### การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรง (Validity) โดยนำเครื่องมือเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ประสบการณ์ในการทำวิจัยตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม คำตอบ กับเนื้อหา ตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ IOC (Index of congruence) เท่ากับ 0.61 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้สูงอายุตำบลบ้านเป่า อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค เท่ากับ 0.70

#### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Study) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สถิติเชิงวิเคราะห์ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมสุขภาพ และคุณภาพชีวิต ใช้ Paired t -test

## ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุตำบลบ้านแว่ง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

กลุ่มที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีอายุเฉลี่ย 69.70 ปี มีส่วนสูงเฉลี่ย 157.6 เซนติเมตร น้ำหนักตัวเฉลี่ย 57.7 และมีดัชนีมวลกาย (BMI) เฉลี่ย 23.67 กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.8 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 30.2 สถานที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่าง อาศัยอยู่ในเขต อบต.พื้นที่ตำบลบ้านแว่ง ร้อยละ 100 สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้สูงอายุที่มีสถานภาพสมรสมากที่สุด ร้อยละ 64.9 รองลงมา มีสถานภาพสมรสหม้าย ร้อยละ 35.1 การนับถือศาสนาของกลุ่มตัวอย่าง นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100 บุคคลทุกกลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ด้วย ได้แก่ อาศัยอยู่กับคู่สมรส ร้อยละ 57.9 อาศัยอยู่กับลูกหลาน ร้อยละ 36.8 และอาศัยอยู่ลำพังคนเดียว ร้อยละ 5.3 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 94.7 มัธยมศึกษา ร้อยละ 5.3 อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เกษตรกรกรรม (ทำนา) ร้อยละ 96.5 และยังประกอบอาชีพที่ก่อให้เกิดรายได้ ร้อยละ 3.5 ความเพียงพอของรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีรายได้เพียงพอ ร้อยละ 55.7 มีรายได้เหลือเก็บ ร้อยละ 21.2 ไม่เพียงพอ ร้อยละ 19.3 และมีหนี้สิน ร้อยละ 3.8 ความรู้สึกต่อภาวะสุขภาพของตนเอง ส่วนใหญ่รู้สึกว่ามีสุขภาพดี ร้อยละ 56.8 รู้สึกว่าสุขภาพดีปานกลาง ร้อยละ 24.6 และรู้สึกว่ามีสุขภาพไม่ดี ร้อยละ 18.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี ร้อยละ 93.7 และไม่ได้รับการตรวจ สุขภาพเพียงร้อยละ 6.3 ใน 6 เดือนที่ผ่านมา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเจ็บป่วยจนต้องเข้าโรงพยาบาล ร้อยละ 84.1 และเคยเข้ารักษาตัวในโรงพยาบาล ร้อยละ 15.9 ปัญหาสุขภาพที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่ามีปัญหาสุขภาพ ร้อยละ 65.8 และไม่มีปัญหา ร้อยละ 34.2

ส่วนที่ 2 สถานการณ์รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของการส่งเสริมสุขภาพและการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ พบว่า พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพเมื่อจำแนกรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พฤติกรรมที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด คือการสุขภาพที่อยู่อาศัย ค่าเฉลี่ย 3.64 รองลงมาคือ พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพทางจิตวิญญาณและการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.40 และพฤติกรรมที่ปฏิบัติน้อยที่สุดคือ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ค่าเฉลี่ย 3.03 ระดับการปฏิบัติพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับดี และดีมาก

ส่วนที่ 3 รูปแบบที่เหมาะสมในการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน พบว่า กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการวางแผนดำเนินงานอย่างมีส่วนร่วม โดยทีมวิจัยเข้าไปทำความเข้าใจผู้นำชุมชน ประธานชมรมผู้สูงอายุในชุมชน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุขภาพในชุมชนและกำหนดประเด็นในการส่งเสริมสุขภาพสูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย การส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตของผู้สูงอายุในชุมชน

2. ทีมวิจัยได้จัดประชุมกลุ่ม สนทนากลุ่มกับกลุ่มที่ 2 คือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการระบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ จำนวน 54 คน ประกอบด้วย ตัวแทนผู้สูงอายุที่ได้รับเลือกมาเป็นแกนนำหมู่บ้าน 10 คน ตัวแทนกรรมการกองทุน 10 คน ตัวแทนผู้นำหมู่บ้าน 10 คน อาสาสมัครดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ 10 คนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน 10 คน เจ้าหน้าที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแวง 2 คน และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านแวง 2 คน เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ทบทวนความเป็นมา เชื่อมโยงสถานการณ์ที่เป็นจริงกับสภาพปัญหาปัจจุบัน สร้างความเข้าใจ หาข้อคิดเห็นและข้อตกลงร่วมกัน โดยใช้เทคนิคกระบวนการ ดังนั้นแนวคิดและกระบวนการส่งเสริมสุขภาพมากขึ้น รวมทั้งกระบวนการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกัน เพื่อและสุขภาพประชาชน เช่น แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสุขภาพภาคประชาชน แนวคิดเกี่ยวกับสุขภาพ แนวคิดการสร้างพลังอำนาจ และแนวคิดการทำงานโดยอาศัยภาคีเครือข่าย ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญในการส่งเสริมความเข้มแข็งให้ชุมชนพัฒนาศักยภาพด้านการส่งเสริมสุขภาพด้วยตนเอง และสามารถถอดบทเรียนและสรุปการเรียนรู้ได้ในแต่ประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

งานอดิเรกที่ผู้สูงอายุชอบ ได้แก่ การทำงานบ้าน นั่งคุยกับเพื่อนบ้าน ปลูกต้นไม้ เลี้ยงสัตว์ ฟังเพลง ดูโทรทัศน์ ปั่นจักรยาน อ่านหนังสือ นั่งสมาธิ เลี้ยงหลาน ออกกำลังกาย กิจกรรมการออกกำลังกายที่ปฏิบัติประจำ ได้แก่ การเดิน ออกกำลังกาย ปั่นจักรยาน ดูแลต้นไม้ เป็นต้น

แนวทางในการปฏิบัติเพื่อคลายความเครียดและวิตกกังวล ได้แก่ พุดคุยกับเพื่อนบ้าน ปลูกต้นไม้ เลี้ยงสัตว์ นอนพักผ่อน ฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ ฟังสมาธิ ระบายเล่าให้ลูก ๆ ฟัง เมื่อรู้สึกไม่เจ็บป่วยเล็กน้อย ผู้สูงอายุมีแนวทางในการดูแลตนเอง ได้แก่ การซื้อยากินเอง รับประทานยาสมุนไพร ไปพบแพทย์หรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุข การสนับสนุนและให้กำลังใจสมาชิกในครอบครัว ได้แก่ การปลอบโยนกัน พุดคุยปรึกษากัน การช่วยดูแลความเป็นอยู่ ช่วยเหลือยามเจ็บป่วย

สิ่งที่ผู้สูงอายุรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ คือ ภูมิใจที่ได้เข้าร่วมกิจกรรม ได้เป็นส่วนหนึ่งกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ ได้เรียนรู้วิธีการบำบัดต่าง ๆ โดยเฉพาะในทางพระพุทธศาสนา ได้ปฏิบัติงานเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขของตำบล มีความภูมิใจได้ทำกิจกรรมกับเพื่อน ได้ช่วยเหลือดูแลสุขภาพคนอื่น จิตใจสงบได้รับความรู้เพิ่มเติม รู้จักเพื่อนมากขึ้น มีกำลังใจมากขึ้น ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในชมรมผู้สูงอายุ ได้แก่ การฝึกสมาธิด้านความคิด การกำหนดจิตใจ ได้รับความรู้มากขึ้น สามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตประจำวัน อารมณ์ดี ผ่อนคลายความเครียด ความประทับใจเมื่อเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในชมรมผู้สูงอายุ ประทับใจในการเข้ารับฟังบรรยายทางวิชาการเพื่อสุขภาพ การได้พบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การได้รับความรู้ใหม่ ๆ ความเป็นกันเองของเพื่อนๆ ที่มาร่วมกิจกรรม ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในชมรมผู้สูงอายุ ได้แก่ การ เดินทาง เนื่องจากไม่มีรถส่วนตัว เวลาไม่เหมาะสม ต้องทำงานส่วนตัว การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในชมรมผู้สูงอายุ ได้แก่ เป็นผู้เข้าร่วมกิจกรรม เป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เป็นคนสนิท บรรยายให้ความรู้แก่สมาชิก การไปเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ การได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือในการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจากหน่วยงาน หรือสมาชิกในชมรมผู้สูงอายุ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ การตรวจสุขภาพทั่วไปและการตรวจคัดกรองโรค มีวิทยากรที่มีความรู้มาบรรยายและดำเนินกิจกรรม

#### ส่วนที่ 4 การประเมินรูปแบบการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุและศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

พบว่า พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) ยกเว้นพฤติกรรมด้านปฏิบัติด้านโภชนาการ กลุ่มชมรมผู้สูงอายุในพื้นที่ที่มีฐานะเศรษฐกิจปานกลางจะให้ความสำคัญกับกระบวนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในชุมชน ในขณะที่กลุ่มประชาชนที่ฐานะค่อนข้างดี และกลุ่มที่ค่อนข้างยากจนจะให้ความสำคัญกับกิจกรรมในชุมชนและให้ความร่วมมือในระดับต่ำ กระบวนการพัฒนาผู้นำมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้ชุมชนมีส่วนร่วมและเห็นความสำคัญของกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในชุมชน ซึ่งในกระบวนการวิจัยนี้สามารถดำเนินกระบวนการเสริมสร้างความตระหนักและการรับรู้ของผู้นำต่อบทบาทและความสำคัญในการพัฒนากิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในชุมชน แม้ว่ากลุ่มชมรมผู้สูงอายุจะมีความสามัคคีในการร่วมกิจกรรมและแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนากิจกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพ แต่อย่างไรก็ตาม

การดำเนินโครงการด้านการส่งเสริมสุขภาพในชุมชนจำเป็นต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากบุคลากรและเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เช่น เจ้าหน้าที่สาธารณสุข และเจ้าหน้าที่จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ประเมินภาวะสุขภาพของตนเองอยู่ในระดับดีและปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาสุขภาพที่พบได้บ่อยในผู้สูงอายุ เช่น ปัญหาด้านการมองเห็น การสูญเสียฟันที่มีจำนวนเหลือน้อยกว่า 20 ซี่ และปัญหาการหกล้มที่มีอัตราเกิดร้อยละ 32.1 สิ่งเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพช่องปาก การป้องกันการหกล้ม และการจัดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เช่น การเพิ่มแสงสว่างในพื้นที่สำคัญและการติดตั้งราวจับในบริเวณเสี่ยง

พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ

1. การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ผู้สูงอายุมักมีอาการวิตกกังวลของตนเองและการพึ่งพาช่วยเหลือซึ่งกันและกันในชุมชนในระดับที่ดี ดังนั้นควรส่งเสริมการปรึกษาหารือด้านสุขภาพกับคนในครอบครัวและบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อนบ้าน รวมทั้งอาสาสมัครสาธารณสุขในชุมชนให้มากขึ้น
2. พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพทางจิตวิญญาณ การยอมรับสภาพความเป็นจริงของชีวิตและการมีความสุขและพอใจเมื่อนึกถึงชีวิตที่ผ่านมา เป็นพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูง แสดงถึงความพร้อมในการปรับตัวกับวัยสูงอายุ ดังนั้นควรมีการจัดกิจกรรมกลุ่มหรือชมรมผู้สูงอายุในชุมชน เพื่อสร้างความเข้าใจ การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เชิงบวกในชุมชน
3. ด้านการออกกำลังกาย ควรเน้นทำกิจกรรมเพื่อยืดเส้นยืดสาย เช่น แกว่งแขน ยืดขา การออกกำลังกายเป็นพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพที่ควรส่งเสริมให้มีการปฏิบัติเป็นประจำและต่อเนื่อง ผู้สูงอายุที่ออกกำลังกายสม่ำเสมอจะเกิดประโยชน์ต่อร่างกาย โดยระบบต่างๆ ของร่างกายทำงานดีขึ้น เกิดความแข็งแรง มีความพร้อมในการทำกิจกรรมมากขึ้น และช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดโรคเรื้อรังต่าง ๆ
4. ด้านการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัย การเดินอย่างระมัดระวัง และการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ การระมัดระวังการลื่นล้มในห้องน้ำและการลื่นล้มในบ้าน เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรสาธารณสุขควรเสริมสร้างการใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสม เช่น รองเท้าเพื่อความปลอดภัย
5. ด้านสุขภาพด้านการจัดการกับความเครียด ผู้สูงอายุสามารถจัดการความเครียดได้ดี เช่น การเผชิญปัญหาอย่างมีสติ ดังนั้น ควรส่งเสริมให้มีกิจกรรมกลุ่ม เช่น กิจกรรมนันทนาการ การส่งเสริมให้สมาชิกในครอบครัวได้ใช้เวลาว่างร่วมกัน ตลอดจนการสนับสนุนจากกลุ่มเพื่อน หรือ ชมรมผู้สูงอายุด้วย

การดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนพบปะพูดคุยเพื่อระบายความทุกข์ใจต่าง ๆ เพื่อช่วยลดความเครียดได้เป็นอย่างดี

6. ด้านการสุขภาพที่อยู่อาศัย การจัดการหรือดูแลที่อยู่อาศัยให้มีแสงสว่างเพียงพอที่จะมองเห็นสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน และจัดการหรือดูแลที่อยู่อาศัยให้มีอากาศถ่ายเทสะดวก การจัดเก็บหรือดูแลเครื่องใช้ภายในบ้านให้เป็นระเบียบไม่เกะกะทางเดิน และ การจัดการหรือให้ผู้อื่นดูแลบริเวณรอบบ้านให้สะอาดอยู่เสมอ การดูแลความสะอาดและความเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกบริเวณบ้าน เป็นสิ่งที่ควรสนับสนุนให้บุคคลในครอบครัว และผู้สูงอายุเห็นความสำคัญเพื่อให้เกิดการปฏิบัติเป็นประจำ ทั้งนี้จะช่วยให้ป้องกันการเจ็บป่วย และการเกิดอุบัติเหตุต่อผู้สูงอายุได้

7. ด้านการปฏิบัติด้านโภชนาการ การบริโภคผัก และผลไม้ เป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติน้อยที่สุดคือ การรับประทานอาหารประเภททอด หรือเนื้อติดมัน ดังนั้น บุคลากรสาธารณสุขในชุมชนควรมีการจัดกิจกรรมด้านโภชนาการ โดยใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับโภชนาการสำหรับผู้สูงอายุ เช่น การเลือกบริโภคอาหารที่ถูกต้องเหมาะสมกับความต้องการของร่างกาย

การมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ กระบวนการนี้ช่วยสร้างความตระหนักรู้ พัฒนาศักยภาพ และเสริมความสามัคคีในชุมชน การดำเนินกิจกรรมโดยใช้เครือข่ายและการสนับสนุนจากภาครัฐ เช่น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความยั่งยืนของกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ ซึ่งสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานวิจัยเพิ่มเติมที่มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

2. ควรพัฒนาโครงการวิจัยที่มุ่งเน้นการสร้างองค์ความรู้และแนวทางปฏิบัติที่สามารถส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาปัจจัยด้านบริบทของชุมชน เช่น วิถีชีวิต วัฒนธรรม และทรัพยากรในท้องถิ่น

3. ควรให้ความสำคัญกับการศึกษากระบวนการพัฒนาแกนนำหรือเครือข่ายชุมชนที่มีศักยภาพในการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ เช่น การฝึกอบรม ทักษะการจัดการ และการสร้างความตระหนักในบทบาทของแกนนำชุมชน

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การประยุกต์ใช้ในกลุ่มเป้าหมายอื่น ควรศึกษาแนวทางการนำรูปแบบการส่งเสริมสุขภาพที่พัฒนาขึ้นไปปรับใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย เช่น กลุ่มวัยทำงาน หรือผู้สูงอายุในพื้นที่ชนบทและเขตเมือง เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์และปรับปรุงรูปแบบการส่งเสริมสุขภาพให้เหมาะสมกับความแตกต่างทางบริบทและความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

2. การใช้เทคโนโลยีสนับสนุน ควรศึกษาแนวทางการนำเทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชันด้านสุขภาพ ระบบติดตามสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์ หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ มาใช้ในกระบวนการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดข้อจำกัดด้านการเข้าถึง และสนับสนุนการติดตามผลที่มีความแม่นยำ นอกจากนี้ ควรศึกษาผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีต่อพฤติกรรมและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในระยะยาว

3. การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างองค์กร ควรศึกษาการประสานงานระหว่างองค์กรต่าง ๆ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ และเครือข่ายอาสาสมัครในชุมชน เพื่อพัฒนาโครงการส่งเสริมสุขภาพที่ครอบคลุมและมีความยั่งยืน

#### เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2563). **ก้าวอย่างของประเทศไทย สู้สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์แบบ**. เข้าถึงได้จาก <https://www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=30476>.

ขวัญรัตน์ บัววิชัยศิลป์ ชัยวุฒิ บัวเนี่ยว และอรุณ บุญสร้าง. (2562). กระบวนการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนนำไปใหญ่ ตำบลมุกดาหาร อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร.

**วารสารวิชาการสาธารณสุขชุมชน**. 5(3), 49-61.

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2564). **สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2563**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.

- ศิริประภา หล้าสิงห์ สุมัทนา กลางคาร และ ศิรินาถ ตงศิริ. การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน. *วารสารวิชาการสาธารณสุขชุมชน*. 2563; 6(2) : 29 – 40.
- สำนักทะเบียนราษฎร. (2566). *ข้อมูลประชากร ปี 2566*. สำนักทะเบียนราษฎร อำเภอฟุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์.
- Best, J. W. (1977). *Research in education*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bloom, S. J. (1975). *Taxonomy of education objective, handbook 1: Cognitive domain*. New York, NY: David McKay.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610



ส่วนประสมการตลาดและปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อกลุ่มอาชีพอิสระ ในการ  
ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดสมุทรสาคร  
Marketing Mix and Service Quality Factors Affecting the Self-Employed  
Group in Deciding on the Loan Service of the Government Housing Bank  
in Samut Sakhon Province

ทิพวรรณ ลิ้มปอ้งคุ

นักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

E-mail: 2221131621012@live4.utcc.ac.th

กิตติพงษ์ สาครเสถียร

กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

E-mail: Kittipong\_Sak@utcc.ac.th

Tippawan Limpaangsu

Student, Master of Business Administration Department of Business Administration

Graduate School University of the Thai Chamber of Commerce

Kittipong Sakornsathien

Lecturer Faculty of Business Administration University

of the Thai Chamber of Commerce

รับเข้า: 12 กรกฎาคม 2567 แก้ไข: 18 ธันวาคม 2567 ตอรับ: 18 ธันวาคม 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของ  
ลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ  
2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมกับกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระภายในจังหวัดสมุทรสาครที่เข้ามาใช้บริการสินเชื่อภายในธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 400 คน สถิติในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างกันของตัวแปร t-test และ F-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Enter (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์แตกต่างกัน และสถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ไม่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และความน่าเชื่อถือของการบริการ ส่งผลต่อกลุ่มอาชีพอิสระ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตสมุทรสาครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** ส่วนประสมการตลาด คุณภาพการบริการ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์

### Abstract

The objectives of this research were to study: 1) to compare the decision-making process for selecting loan services among self-employed clients of the Government Housing Bank in Samut Sakhon Province; and 2) factors of marketing mix and service quality that affect service decisions. The instrument used in this research was a questionnaire collected with a sample of 400 self-employed people within Samut Sakhon who applied for loans at the Government Housing Bank. Comparative analysis to

determine the difference between t-test and F-test, and Multiple Regression Analysis by Enter method.

The study found that 1) personal factors such as gender, age, average monthly income, and education level were found to significantly influence the decision-making process for selecting loan services at the Government Housing Bank. 2) Marketing mix factors by product/service, place/distribution channel, promotion, people, and physical evidence, and service quality factors by concreteness of the service, and the reliability of the service, affect the self-employed group on Government Housing Bank's decision to use loan services in Samut Sakhon, statistically significant at .05.

Keyword: Marketing Mix, Service Quality, Deciding on a service, Government Housing Bank loans

## บทนำ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ประกอบอาชีพอิสระ โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่ามกลางการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ส่งผลให้บุคคลมีการออกจากงานประจำหันมาทำธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยในผู้ประกอบอาชีพอิสระที่เพิ่มขึ้นต่างมีความต้องการในการซื้อที่อยู่อาศัยเพื่อทำการลงทุนส่วนตัว หรือเพื่อเปลี่ยนบ้านเป็นสถานที่ขายของในการเลี้ยงชีพ สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้จำนวนยอดผู้เข้าใช้บริการภายในธนาคารอาคารสงเคราะห์ในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566) อย่างไรก็ตามการที่ทางธนาคารจะมีผู้เข้าใช้บริการได้เป็นจำนวนมากที่นอกเหนือจากกลยุทธ์ในการทำตลาดเรื่องของประเภทสินเชื่อแล้ว ด้านคุณภาพการให้บริการของธนาคารนับเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ที่สนใจในการขอสินเชื่อ เนื่องจากคุณภาพการบริการที่มาจากทางธนาคารช่วยสร้างความพึงพอใจและสร้างความรู้สึที่ดีต่อทางธนาคาร หากทางธนาคารสามารถตอบสนองได้ในทิศทางบวกผ่านการสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความเชื่อมั่น การให้บริการที่เป็นรูปธรรม การเข้าใจ

ลูกค้า และการตอบสนองต่อลูกค้าได้อย่างดี จะยิ่งส่งผลให้ธนาคารสามารถเติบโตก้าวสู่การสร้างความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน (ชูลิพร จุมพรหล้า, 2562)

นับตั้งแต่ช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ภายในเขตสมุทรสาคร ส่งผลให้ธุรกิจด้านธนาคารต้องมีการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อผู้ต้องการใช้บริการที่มีตลอดเวลา โดยถึงแม้ว่าจะไม่สามารถเปิดให้บริการแบบ Walkin เข้ามาภายในสาขาได้ แต่สามารถให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ได้ ซึ่งเป็นการสร้างกลยุทธ์ในเชิงรุกเพื่อตอบสนองพฤติกรรมลูกค้าที่มีความเปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาวิธีการบริการให้เกิดคุณภาพการบริการมากที่สุดเพื่อให้ผู้ขอสินเชื่อมีความพึงพอใจเมื่อเข้าใช้บริการ โดยในช่วงระยะเวลาของโรคโควิด-19 ได้ดำเนินไป กิจกรรมความต้องการในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ไม่ได้ลดลงตามผลกระทบของโรคระบาดที่เกิดขึ้น (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566) ซึ่งจากการสำรวจพบว่า ภายในปี 2565 ทางธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ได้มีการเปิดโครงการบ้านล้านหลังเฟส 3 ทำให้จำนวนยอดผู้ที่ต้องการบ้านเพิ่มขึ้น สวนทางสถานการณ์โควิดอันส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจด้านอื่น ๆ ชบเซา สิ่งเหล่านี้เป็นการแสดงถึงการก้าวทันที่ได้ว่าทางธนาคารมีการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเรียกผู้สนใจเข้าร่วมโครงการได้สำเร็จ (เดลินิวส์ออนไลน์, 2566) ไม่ว่าจะ เป็นอัตราดอกเบี้ยที่ถูกลง การปล่อยกู้ที่ง่ายมากขึ้น รวมถึงจำนวนเงินที่ปล่อยให้กู้ แต่สิ่งที่น่าสนใจว่าเป็นความสำเร็จอย่างแท้จริง จนผู้ให้บริการสามารถนำสินเชื่อจากทางธนาคารไปกู้ซื้อบ้านได้นั้น คือ เรื่องของวิธีการดำเนินการในการขอเอกสารและอนุมัติสินเชื่อจากทางธนาคาร โดยกระบวนการเหล่านี้ถือเป็นเรื่องของ การบริการให้แก่ผู้ขออนุมัติหรือผู้ให้บริการ ซึ่งหากทางธนาคารไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ขออนุมัติสินเชื่อได้ ดังนั้นการรักษาลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทางธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ต้องคิดกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอยู่ตลอดเวลาเพื่อสร้างความเลิศในการบริการ สามารถรักษากลุ่มฐานลูกค้าเก่าได้อย่างดี และพร้อมในการบริการให้กับผู้ให้บริการรายใหม่ที่จะก้าวเข้ามาในอนาคต (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566)

ปัจจัยที่สำคัญต่อมานอกเหนือจากเรื่องของ การบริการผ่านช่องทางออนไลน์ที่มาจากคุณภาพการบริการ คือ ประสิทธิภาพของกระบวนการขอสินเชื่อจากธนาคาร (Zhou et al., 2021) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของขั้นตอนการสมัครมีบทบาทสำคัญในการกำหนดความพึงพอใจของลูกค้า โดยหากทางธนาคารมีความล่าช้าหรือความยุ่งยากในขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ อาจทำให้ผู้ประกอบอาชีพอิสระหัน

ไปหาธนาคารอื่น ๆ ที่มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ซับซ้อนและให้ความพึงพอใจที่มากกว่า (Bhatiasevi, 2016) สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ทางธนาคารอาคารสงเคราะห์ต้องมีการปรับปรุงขั้นตอนการขอสินเชื่อและมีการดูแลลูกค้าให้ได้รับประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ความโปร่งใสของขั้นตอนการทำธุรกรรมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ขอสินเชื่อจะต้องถูกเก็บเป็นความลับ ธนาคารจะต้องยึดมั่นและไม่มีการนำข้อมูลไปเผยแพร่ รวมถึงต้องไม่โดนโจรกรรมทางข้อมูลได้ง่ายผ่าน (Zhou et al., 2021) เพราะสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของธนาคารเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบอาชีพอิสระจำเป็นต้องมีความมั่นใจในกระบวนการของธนาคาร ใ้วางใจว่าข้อมูลทางธุรกรรมตนเองจะได้รับการจัดการอย่างปลอดภัย ดังนั้นหากธนาคารอาคารสงเคราะห์สามารถสร้างความเชื่อมั่นใ้วางใจ และความน่าเชื่อถือได้ ก็จะสามารถทำให้ผู้ประกอบอาชีพกลุ่มอิสระตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่ออย่างไม่ยาก (กัญญ์ฐญาณ์ จิวมงคลชัย, 2564)

ทั้งนี้ในการที่ส่งเสริมคุณภาพการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจใช้บริการเพียงอย่างเดียว อาจไม่ส่งผลต่อการเข้ามาใช้บริการได้อย่างชัดเจน การนำส่วนประสมทางการตลาดเข้ามาใช้ในการเพิ่มฐานลูกค้าก็มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการหากกลุ่มเป้าหมายให้เข้ามาใช้บริการภายในธนาคาร โดยปัจจุบันทางธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้มีการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดเพื่อนำมาใช้ในการส่งเสริมเพื่อดึงดูดกลุ่มเป้าหมายด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ นั่นก็คือ ตัวสินเชื่อเพื่อการกู้ซื้อบ้านของทางธนาคารที่มีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งด้วยด้วยหลักสูงสุดไม่เกิน 3 ล้านบาท ต่อรายต่อหลักประกัน ด้านราคาจากดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ หรือการผ่อนจ่ายต่อเดือน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจุบันธนาคารอาคารสงเคราะห์เปิดสาขาที่มากขึ้น รวมไปถึงการเข้าถึงผ่านแอปพลิเคชัน ทำให้สามารถติดต่อได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ด้านการส่งเสริมการตลาด มีการโฆษณาผ่านทีวี สื่อสิ่งพิมพ์ รวมไปถึงช่องทางออนไลน์เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด ด้านบุคลากรจากผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาต่อการกู้ซื้อบ้าน เป็นพนักงานที่ได้รับการอบรม มีความน่าเชื่อถือ ด้านกระบวนการ ด้วยการทำงานและวิเคราะห์สินเชื่อ อนุมัติสินเชื่ออย่างรวดเร็ว สามารถทราบผลภายในไม่กี่วัน และลักษณะทางกายภาพที่เป็นความสุขภาพ เรียบร้อยของบุคลากรภายในธนาคาร พื้นที่รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ การแต่งสถานที่ รวมไปถึงการทำแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่าย ยังเป็นส่วนหนึ่งของลักษณะทางกายภาพเช่นกัน ซึ่งในการทำส่วนประสมทางการตลาดในครั้งนี้ ส่งผลต่อการเข้ามาใช้บริการสินเชื่อผู้ซื้อบ้านเพิ่มขึ้น เมื่อทำการสำรวจกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มอาชีพอิสระที่เข้ามาใช้

บริการ พบว่า ภายในปี 2565 มีอัตราเพิ่มขึ้นสูงถึง 3,387 ราย คิดเป็นจำนวนบัญชี 5,530 บัญชี รวมวงเงินกู้ทั้งสิ้น 7,065 ล้านบาท เมื่อเทียบกับปี 2564 ที่อยู่ที่ 2,000 กว่าราย คิดเป็นจำนวนบัญชีที่ 3,530 บัญชี รวมวงเงินกู้ทั้งสิ้น 5,235 ล้านบาท ซึ่งอัตราการเพิ่มขึ้นของกลุ่มผู้เข้ามาสินเชื่อเพื่อการกู้ซื้อบ้าน อาคารนั้นสอดคล้องไปกับสถานการณ์อัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้น ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น เงินเดือนประจำที่ใช้จ่ายอยู่ไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพ รวมไปถึงเป็นผู้ที่ต้องการสร้างรายได้ด้วยการประกอบอาชีพในรูปแบบใหม่ ๆ จึงลาออกจากงานแล้วหันมาเป็นเจ้าของกิจการตนเองเพิ่มขึ้น และมีความต้องการกู้ซื้อที่อยู่อาศัยเพื่อแปลงเป็นสถานที่ขายของ หรือทำเคหะสถานเพื่อประกอบกิจการส่วนตัว โดยบุคคลเหล่านี้มีความต้องการในการเข้าถึงแหล่งเงินกู้ที่มีดอกเบี้ยไม่สูงมากนัก และมีระยะเวลาการผ่อนที่นาน ไม่ต้องส่งรายเดือนครวละมาก ๆ ทางธนาคารอาคารสงเคราะห์เห็นถึงโอกาสในการแบ่งส่วนแบ่งทางการตลาดจึงได้ออกแคมเปญ “โครงการบ้าน ธอส. เพื่อคุณ” ขึ้นมา เพื่อตอบสนองให้กับกลุ่มอาชีพอิสระเหล่านี้ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566)

จากข้อความข้างต้น การที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์จะทำให้ผู้ประกอบการอิสระเข้ามาขอสินเชื่อได้นั้นต้องมีการใช้คุณภาพการบริการที่แตกต่าง การสร้างความโดดเด่นในการบริการ การสนับสนุนพนักงานภายในองค์กรเพื่อให้เกิดการบริการด้วยความเต็มใจ ให้ความโปร่งใสในการทำงาน การสร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ ล้วนมีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อ ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญดังสิ่งที่กล่าวมาจึงได้นำปัจจัยคุณภาพการบริการเข้ามาศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ขอสินเชื่อเกิดความเชื่อมั่น มั่นใจ และทำให้ทางธนาคารอาคารสงเคราะห์ภายในเขตสมุทรสาครสามารถสร้างกลุ่มเป้าหมายให้เข้ามาเป็นลูกค้าผู้ขอสินเชื่อได้เพิ่มมากขึ้น จึงได้จัดทำงานวิจัยเรื่อง “การศึกษาส่วนประสมการตลาดและปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อกลุ่มอาชีพอิสระ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตสมุทรสาคร” ขึ้น โดยจะนำผลการวิจัยครั้งนั้นไปพัฒนาเพื่อให้องค์กรสามารถสร้างฐานลูกค้าได้อย่างยั่งยืนและขึ้นเป็นผู้นำในการปล่อยสินเชื่ออาคารที่อยู่อาศัยได้สูงสุด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินค้าของกลุ่มอาชีพอิสระ หนาอาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินค้าของกลุ่มอาชีพอิสระ หนาอาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดสมุทรสาคร

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์** เกี่ยวข้องกับการใช้ปัจจัยต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพ เพื่อแบ่งส่วนตลาดและทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภค (Kotler & Armstrong, 2018) ระบุว่า เพศสะท้อนถึงความชอบและความต้องการที่แตกต่าง เช่น การตลาดที่ตระหนักถึงความหลากหลายทางเพศ (LGBTQ+) ส่วนอายุช่วยวิเคราะห์ลักษณะเฉพาะของแต่ละช่วงวัย เช่น วุฒิภาวะและกระบวนการคิดที่เปลี่ยนไปตามประสบการณ์ ขณะที่รายได้ การศึกษา และอาชีพสะท้อนถึงวิถีชีวิตและศักยภาพในการซื้อสินค้า โดย (Schiffman & Wisenblit, 2015) ชี้ว่า รายได้สามารถเชื่อมโยงกับปัจจัยอื่น ๆ เพื่อจัดหมวดหมู่ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยประชากรศาสตร์เหล่านี้เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมายและพัฒนากลยุทธ์การตลาดที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและตอบโจทย์ตลาดได้อย่างยั่งยืน

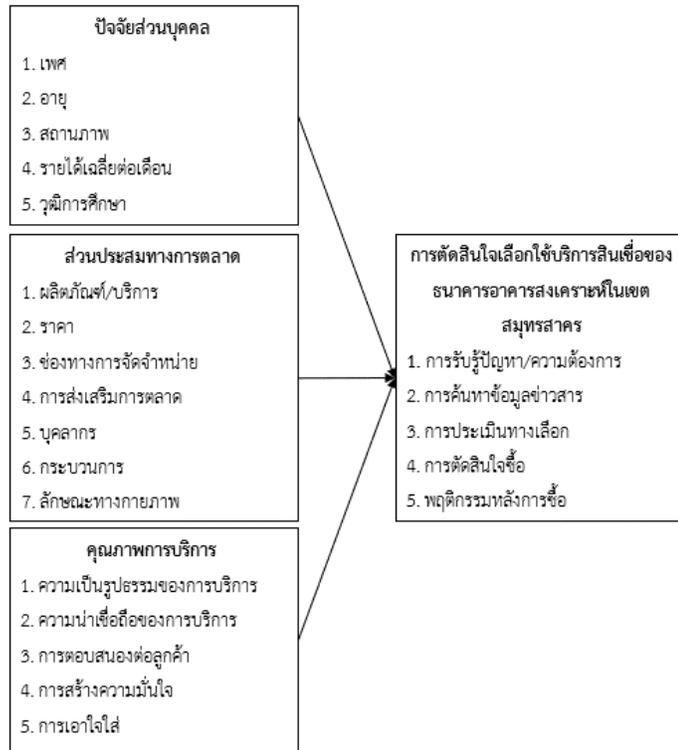
**แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด** เป็นการนำกลยุทธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด และการกำหนดราคามาประสมกัน เพื่อทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนกับตลาดเป้าหมายหรือกล่าวได้อีกอย่างว่า ส่วนประสมทางการตลาดเป็นการผสมผสานของเครื่องมือทางการตลาด ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ (จิราพร วรเวชวิทยา, 2559) ทั้งนี้ ส่วนประสมทางการตลาดยังเป็นเรื่องของการคิดค้นกลยุทธ์จากภายในองค์กร กล่าวคือเป็นเครื่องมือที่คิดค้นขึ้นผ่านนักการตลาดภายในองค์กร โดยประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด (Kotler, 1997) ต่อมาได้มีการเพิ่มองค์ประกอบเข้ามาอีกสาม

องค์ประกอบเพื่อให้สามารถทำการตลาดด้านบริการดียิ่งขึ้น อันประกอบด้วย บุคลากรหรือพนักงาน กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ (Kotler & Armstrong, 2003)

**แนวคิดคุณภาพการบริการ** คือ ความสามารถในการตอบสนองด้านบริการแก่ลูกค้าให้ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งคุณภาพการบริการถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญในการชี้วัดความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่า คู่แข่ง และคุณภาพการบริการยังหมายถึง การหิบบิ้นความประทับใจในการบริการและตอบสนองความ ต้องการให้กับลูกค้าที่ดีเลิศ ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction) ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Relationship) ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็น ตัวกระตุ้นทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำหรือกลับมาใช้บริการ (สุทัต วันนิจ และกนกพร ชัยประสิทธิ์, 2565) ทั้งนี้ในองค์ประกอบที่เข้ามาช่วยวัดคุณภาพการบริการนั้นจะประกอบไปด้วย ความเป็นรูปธรรมของการ บริการ ความน่าเชื่อถือของการบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า การสร้างความมั่นใจ และการเอาใจใส่ (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1990)

**แนวคิดการตัดสินใจใช้บริการ** เป็นพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ต้องการซื้อสิ่งของบางอย่างหรือใช้ บริการบางอย่างเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาดหายไป หรือเพื่อเข้ามาทดแทนสิ่งที่เสียหายไป ทั้งนี้ผู้บริโภคจะมี พฤติกรรมต่อการตัดสินใจซื้อผ่านการทราบถึงความต้องการหรือปัญหาเฉพาะตน ด้วยกระบวนการคิด ค้นหาค้นหา วิเคราะห์ และตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือปัญหานั้น ๆ ได้อย่างตรงจุด (ณัฐวดี หอมบุญยงค์, 2563) ทั้งนี้เมื่อผู้บริโภคประเมินผลผ่านกระบวนการประเมินผล ความพึงพอใจหลังการบริโภคผลิตภัณฑ์หรือการใช้บริการ หากผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจต่อสินค้าหรือ บริการนั้น ๆ ก็จะกลับมาซื้ออีกครั้ง เกิดเป็นการตัดสินใจซื้อซ้ำ อีกทั้ง แนะนำแก่ผู้บริโภครายใหม่ให้รู้จัก และตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการนั้นในที่สุด (รวีภา สู้สกุลสิงห์ และวราวุธ ฤกษ์วรารักษ์, 2564) โดยองค์ประกอบของการตัดสินใจใช้บริการจะประกอบไปด้วย การรับรู้ปัญหา/ความต้องการ การค้นหา ข้อมูลข่าวสาร การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ (Kotler & Armstrong, (2018)

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีการศึกษา

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระภายในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เข้ามาใช้บริการขอสินเชื่อภายในธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่ชัดเจนได้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระภายในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของคอคแรน (Cochran, 1953) ดำเนินการสุ่มตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถามด้วยวิธีการไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระที่เข้ามา

ใช้บริการขนส่งสินค้าภายในธนาคารอาคารสงเคราะห์

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยผ่านการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคัดกรอง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการอาชีพอิสระในการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 3-5 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด คุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจใช้บริการ โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยข้อคำถามที่ใช้เป็นมาตราส่วนประมาณค่าในการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert (Likert Scale)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการอาชีพอิสระในการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตสมุทรสาคร ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับส่วนประสมทางการตลาด คุณภาพการบริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตสมุทรสาคร ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

3) สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ประกอบด้วย

3.1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างกันของตัวแปร t-test ด้วยคำสั่ง Independent Samples t-test

3.2) การวิเคราะห์การเปรียบเทียบ เพื่อหาความแตกต่างมากกว่าสองกลุ่ม โดยการหาค่าเฉลี่ย F-test ด้วยคำสั่ง One-Way ANOVA

3.3) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับการพยากรณ์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อกลุ่มอาชีพอิสระในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดสมุทรสาคร

### ผลการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 276 คน (ร้อยละ 69.0) อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 137 คน (ร้อยละ 34.3) สถานภาพสมรส จำนวน 195 คน (ร้อยละ 48.8) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-25,000 บาท จำนวน 104 คน (ร้อยละ 26.0) วุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 262 คน (ร้อยละ 65.5)

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1.** เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดสมุทรสาคร

**ตารางที่ 1** ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดสมุทรสาคร

| ปัจจัยส่วนบุคคล      | t-test | F-test | การตัดสินใจเลือกใช้บริการ | แปลผล         |
|----------------------|--------|--------|---------------------------|---------------|
| เพศ                  | 2.461  |        | .014*                     | แตกต่างกัน    |
| อายุ                 |        | 8.451  | .000*                     | แตกต่างกัน    |
| สถานภาพ              |        | 2.507  | .083                      | ไม่แตกต่างกัน |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน |        | 15.747 | .000*                     | แตกต่างกัน    |
| วุฒิการศึกษา         |        | 13.146 | .000*                     | แตกต่างกัน    |



จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ (t-test=2.461) อายุ (F-test=.8.451) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (F-test=15.747) วุฒิการศึกษา (F-test=13.146) ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ (F-test=2.507) แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ไม่แตกต่างกัน

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2.** เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดสมุทรสาคร

**ตารางที่ 2** แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ

| ตัวแปร                      |       | Unstandardized Coefficient (B) | Std. Error | Beta | t     | Sig.  |
|-----------------------------|-------|--------------------------------|------------|------|-------|-------|
| ค่าคงที่ (Constant)         |       | .208                           | .115       |      | 2.404 | .042* |
| ส่วนประสมทางการตลาด         |       |                                |            |      |       |       |
| ผลิตภัณฑ์/บริการ            | (X1)  | .091                           | .045       | .090 | 2.000 | .046* |
| ราคา                        | (X2)  | .047                           | .049       | .048 | .959  | .338  |
| ช่องทางการจัดจำหน่าย        | (X3)  | .180                           | .042       | .205 | 4.294 | .000* |
| การส่งเสริมการตลาด          | (X4)  | .120                           | .040       | .136 | 2.977 | .003* |
| บุคลากร                     | (X5)  | .088                           | .047       | .087 | 2.101 | .049* |
| กระบวนการ                   | (X6)  | .064                           | .041       | .069 | 1.557 | .120  |
| ลักษณะทางกายภาพ             | (X7)  | .143                           | .043       | .143 | 3.343 | .001* |
| คุณภาพการบริการ             |       |                                |            |      |       |       |
| ความเป็นรูปธรรมของการบริการ | (X8)  | .248                           | .096       | .241 | 2.593 | .010* |
| ความน่าเชื่อถือของการบริการ | (X9)  | .157                           | .086       | .159 | 2.132 | .042* |
| การตอบสนองต่อลูกค้า         | (X10) | .108                           | .098       | .115 | 1.099 | .272  |
| การสร้างความมั่นใจ          | (X11) | .086                           | .115       | .085 | .750  | .454  |



การเอาใจใส่ (X12) .506 .335 .477 1.512 .131

Dependent Variable: การตัดสินใจเลือกใช้บริการ \*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ โดยมีตัวแปรตามคือ "การตัดสินใจเลือกใช้บริการ" และตัวแปรอิสระแบ่งเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ ส่วนประสมทางการตลาด และคุณภาพการบริการ ค่าคงที่ในสมการเท่ากับ 0.208 (Sig. = .042) แสดงว่ามีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ผลิตภัณฑ์/บริการ (X1) ช่องทางการจัดจำหน่าย (X3) การส่งเสริมการตลาด (X4) บุคลากร (X5) และลักษณะทางกายภาพ (X7) โดยช่องทางการจัดจำหน่าย (X3) มีค่าสัมประสิทธิ์  $B = .180$  การส่งเสริมการตลาด (X4) มีค่าสัมประสิทธิ์  $B = .120$  และลักษณะทางกายภาพ (X7) มีค่าสัมประสิทธิ์  $B = .143$  ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าทั้งสามปัจจัยมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภคขณะที่ราคา (X2) และกระบวนการ (X6) ไม่ได้แสดงผลกระทบที่มีนัยสำคัญทางสถิติในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภค

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ พบว่าความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X8) และความน่าเชื่อถือของการบริการ (X9) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X8) มีค่าสัมประสิทธิ์  $B = .248$  ซึ่งเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบอย่างเด่นชัดที่สุดในกลุ่มนี้ ในขณะที่การตอบสนองต่อลูกค้า (X10) การสร้างความมั่นใจ (X11) และการเอาใจใส่ (X12) ไม่ได้แสดงผลกระทบที่มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงให้เห็นว่าความสำคัญของตัวแปรคุณภาพการบริการในด้านที่เป็นรูปธรรมและน่าเชื่อถือมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

### อภิปรายผล

จากการศึกษางานวิจัย ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

1. จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินค้าของธนาคาร อาคารสงเคราะห์แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจ

เลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ ภัทรา มหามงคล (2554) งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ และรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ทางธนาคารได้ส่งเสริมบุคลากรภายในองค์กรให้มีความน่าเชื่อถือ ชื่อสัตย์ สุภาพ ผ่านการอบรม อีกทั้งบุคคลที่ผ่านการอบรมจะเป็นผู้ที่สามารถให้ความรู้ความเข้าใจในบริการสินเชื่อรูปแบบต่าง ๆ กับผู้ที่เข้ามาขอสินเชื่อเพื่อการซื้อบ้านได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และทางธนาคารมีระบบความปลอดภัยที่ดี เมื่อผู้เข้ามาขอสินเชื่อก้าวเข้ามาได้รับรู้และมองเห็นถึงความสะอาด ความเป็นสัดส่วนของพื้นที่ บรรยากาศในระหว่างการรอรับบริการตลอดไปรง ไม่อึดอัด กระบวนการให้บริการมีความรวดเร็ว ผลลัพธ์หรือบริการ มีความเหมาะสมตามหลักทรัพย์ค้ำประกัน รวมไปถึงระเบียบเงื่อนไข การให้สินเชื่อ การทำประกันอัคคีภัย การทำประกันชีวิตคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ ในการขออนุมัติสินเชื่อกู้ซื้อบ้านมีความชัดเจน หลากหลายตามทุนทรัพย์ของผู้ขออนุมัติ และในด้านราคา คือ สัดส่วนของเงินให้กู้เมื่อเทียบกับราคาหลักประกันมีความสอดคล้องกับจำนวนเงินการผ่อนชำระหนี้ รวมไปถึงการลดดอกเบี้ยจากการทำประกันชีวิตการลดหรือยกเลิกค่าบริการประเมินหลักทรัพย์ มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ ป้ายผ้า จัดหมายเชิญชวน สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าขออนุมัติสินเชื่อกับทางธนาคารอาคารสงเคราะห์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชิต ทองหุ้ม และพัชร หทัย จารุทวีผลนุกูล (2563) ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสวนสนุกดรีมเวิลด์ในจังหวัดปทุมธานี กล่าวว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสวนสนุกดรีมเวิลด์ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลลัพธ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านบุคคล ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสวนสนุกดรีมเวิลด์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนจิรา แสงสุ่ม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติ คุณภาพการบริการ และส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ 7-Delivery ของเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ 7-Delivery ของเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ธนาคารให้ความมั่นใจจากการที่เจ้าหน้าที่ภายในธนาคารมีทักษะในการบริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไวในการให้บริการ มีการติดต่อสื่อสารที่ดี สุภาพ ตรงประเด็น รวมถึงการเอาใจใส่ด้วยการจัดการให้บริการสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการทุกท่านอย่างเท่าเทียม ทำให้ผู้เข้ามาภายในธนาคารได้รับการบริการที่เหมาะสมกับตัวท่านทุกครั้งที่ใช้บริการกับทางธนาคาร ด้วยการตอบสนองต่อลูกค้าผ่านการตอบข้อสงสัยในการเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้อง ตรงตามที่คุณใช้บริการได้มีข้อสงสัยให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ ความพร้อมต่อการบริการ และพนักงานให้เอกสารต่อการทำธุรกรรมด้านสินเชื่ออย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามระบบ ตามขั้นตอน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธันยธร ติณภพ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งเอกชนของผู้ขายสินค้าออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการประกอบด้วย ด้านการตอบสนองและความเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งเอกชนในด้านการรับรู้ถึงความต้องการ การประเมินทางเลือก การตัดสินใจใช้บริการ และความรู้สึกภายหลังการซื้อของผู้ขายสินค้าออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร ประเสริฐ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการเข้าถึงการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรรัตน์ สุขแจ่มแสงทอง (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ออปพลิเคชันในการสั่งอาหารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันในการสั่งอาหารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการสั่งอาหารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตระหนักถึงปัญหา ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือก ด้านการตัดสินใจเลือก และด้านพฤติกรรมหลังการตัดสินใจ โดยสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ทางธนาคารควรมีการร่วมการจัดแสดงสินค้าที่เป็นสินเชื่อก่อนการกู้ยืมบ้าน การจัดบูธที่ให้ส่วนลดดอกเบี้ยพิเศษผ่านการจัดงานมหกรรมทางการเงิน Money Expo หรือการเพิ่มช่องทางเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้นผ่านการเปิดบูธประชาสัมพันธ์ตามศูนย์การค้าต่าง ๆ ที่มีแหล่งชุมชน หรือสิ่งปลูกสร้างอาคารที่กำลังจัดตั้ง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคคลผู้ทำอาชีพอิสระเกิดความต้องการในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน และวิธีการขออนุมัติเงินกู้ได้ง่ายยิ่งขึ้น ด้วยการประชาสัมพันธ์ผ่านวิธีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นใบปลิว การให้คำปรึกษานอกสถานที่ จัดทำโบว์ชัวร์/แผ่นพับ หรือ QR Code แสดงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์พิเศษสำหรับลูกค้าผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ทำการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคารทุกเดือน ผ่านสื่อโซเชียล เช่น Facebook Line TikTok และ Youtube และทำการ Update ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนเข้าไปตอบข้อซักถามของลูกค้าในกล่องข้อความ หรือจัดประชาสัมพันธ์ตามช่วงเวลา เช่น ช่วงปิดไตรมาส เป็นช่วงเร่งเป้าสินเชื่อ ธนาคารควรมีโปรโมชั่นดอกเบี้ยพิเศษเพื่อกระตุ้นยอดขาย เป็นต้น

2. จากผลการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดของปัจจัยคุณภาพการบริการ ทางธนาคารควรมีการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ไม่ปล่อยให้ผู้เข้ามาใช้บริการรอนานเกินไป รวมไปถึงการมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานเพิ่มเติม เพื่อให้พนักงานสามารถบริการแก่ผู้เข้ามาขออนุมัติสินเชื่อได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยการจัดการอบรมหลักสูตรให้พนักงานเป็นพิเศษทุกเดือน เนื่องจากผู้ประกอบการอาชีพอิสระในปัจจุบันมีจำนวนมาก และมีความต้องการในการซื้อที่อยู่อาศัย ด้วยเอกสารการยื่นกู้มีความซับซ้อนมากกว่าอาชีพประจำจึงต้องมีการอบรมหลักสูตรเพิ่มเติมเพื่อความชำนาญในการบริการลูกค้าได้เร็วขึ้น

3. จากผลการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดของปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธนาคารควรมีการแสดงวงเงินสินเชื่อในการขออนุมัติกู้โดยประมาณให้สำหรับผู้ที่สนใจ เพื่อเป็นแรงดึงดูดให้ผู้สนใจสินเชื่อเงินกู้ซื้อบ้านด้วยการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้ามาใช้บริการได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการมองเห็นความสำคัญในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยโดยใช้กลยุทธ์ลดอัตราดอกเบี้ยในปีแรก หรือถ้าลูกค้าใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยเดิมอยู่แล้ว อาจต่ออายุอัตราดอกเบี้ยเดิมหรือเสนออัตราดอกเบี้ยลดตัวที่ต่ำกว่า

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรใช้สมการเชิงโครงสร้างเข้ามาใช้ในการศึกษา เพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ผ่านการใช้สมการ SEM (Structural Equation Modelling) เข้ามาศึกษาเพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรขยายจำนวนกลุ่มตัวอย่างและประชากรที่ใช้ในการศึกษาเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ครอบคลุมยิ่งขึ้น รวมไปถึงควรศึกษาในอุตสาหกรรมธนาคารอื่น ๆ ร่วมด้วยเพื่อนำผลที่ได้มากำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมธนาคารให้มีความสามารถในการแข่งขันเพื่อสร้างความได้เปรียบในการขยายฐานลูกค้าของตนเองผ่านการพัฒนาบุคลากรและโครงสร้างนโยบายต่าง ๆ ภายในองค์กร

### เอกสารอ้างอิง

กัญญ์ฐญาณ์ จิวมงคลชัย. (2564). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาราชบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จิราพร วรเวชวิทยา. (2559). **ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการห้องอาหารครัวเมืองราช**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- เจนจิรา แสงสุ่ม. (2562). **ทัศนคติ คุณภาพการบริการ และส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ 7-Delivery ของเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชูลีพร จุมพรหล้า. (2562). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐวดี หอมบุญยงค์. (2563). **กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค สำหรับธุรกิจร้านอาหารเปิดใหม่ กรณีศึกษา ร้านอาหาร ครั้วบ้านยายอาหารทะเล.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เดลินิวส์ออนไลน์. (2566). **กรม. เห็นชอบ 20,000 ล้านบาท เดินหน้าโครงการบ้านล้านหลังเฟส 3 ดอกเบี้ย 3.00% ต่อปี 5 ปีแรก เงินงวดคงที่นานถึง 60 งวด** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.dailynews.co.th/news/2020977/>.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2566). **สินเชื่อบ้าน ธอส. สุดคุ้มปี 65 โอกาสดี ลดค่าโอน-จดจำนอง.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://blog.ghbank.co.th/gh-bank-home-loan-for-2022/>.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2566). **ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สูดยอดธนาคารแห่งปี 2565.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.ghbank.co.th/news/detail/public-relations/press-2566-01-23>.
- ฉันทธร ตินภพ. (2565). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งเอกชนของผู้ขายสินค้าออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร.** วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 24, 1: 85-96.
- ปาริฉัตร ประเสริฐ. (2564). **ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ภัทรา มหามงคล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รวีภา สู้สกุลสิงห์ และวราวุธ ฤกษ์วรารักษ์. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้าผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุทัต วันนิจ และกนกพร ชัยประสิทธิ์. (2565). คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพในการส่งมอบงานที่ส่งผลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประชาชน, 4, 2: 1-16.
- สุรียรัตน์ สุขแจ่มแสงทอง. (2563). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันในการสั่งอาหารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารโครงการทวีปริญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ, 4, 2: 1-18.
- อนุชิต ทองหุ้ม และพัชรหทัย จารุทวีผลบุญกุล. (2563). ส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสวนสนุกดรีมเวิลด์ในจังหวัดปทุมธานี”. ใน การประชุมผลงานการวิจัยและวิชาการ นวัตกรรมธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ ครั้งที่ 9, หน้า 825-850. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- Bhatiasevi, V. (2016). An extended UTAUT model to explain the adoption of mobile banking”. *Information Development*, 32, 4: 799-814.
- Cochran, W. G., Mosteller, F., & Tukey, J. W. (1970). Statistical problems of the Kinsey report. *Journal of the American Statistical Association*, 48, 264: 673-716.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2003). *Marketing management*. 11<sup>th</sup> edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). **Principles of marketing**. 17<sup>th</sup> edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (1997). **Marketing management: analysis' planning implementation and control**. 9<sup>th</sup> edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). Guidelines for Conducting Service Quality Research. **Marketing Research**, 2, 4: 89-97.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. 2015. **Consumer Behavior**. 11<sup>th</sup> Edition. Pearson: London, England.
- Zhou, Q., Lim, F. J., Yu, H., Xu, G., Ren, X., Liu, D., & Xu, H. (2021). "A study on factors affecting service quality and loyalty intention in mobile banking". **Journal of Retailing and Consumer Services**, 60, 9: 102424-102437.

ประสิทธิผลของโปรแกรมลดการสัมผัสสารเคมีทางการเกษตรในเกษตรกรชาวไร่อ้อย  
ในเขตอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์  
Effectiveness of the Program to Reduce Exposure to Agricultural  
Chemicals Among Sugarcane Farmers in Nong Hong  
District Buriram Province

วิมลศักดิ์ ปริญญา

Wimolsak Prariyong

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโนนจิว ตำบลห้วยหิน อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์  
Ban Non Ngiew Subdistrict Health Promoting Hospital, Huai Hin Subdistrict,  
Nong Hong District, Buriram Province.

รับเข้า: 6 พฤศจิกายน 2567 แก้ไข: 29 พฤศจิกายน 2567 ตอรับ: 18 ธันวาคม 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับเรื่องสารเคมีกำจัดศัตรูพืชของเกษตรกรชาวไร่อ้อยในเขตอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ และ 2) เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความรู้ พฤติกรรมการปฏิบัติตนในการใช้สารเคมีทางการเกษตร และระดับโคลีนเอสเตอเรสในเลือด ระหว่างก่อนและหลังการดำเนินโปรแกรมการลดสัมผัสสารเคมีทางการเกษตร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Research) กลุ่มตัวอย่าง คือเกษตรกรชาวไร่อ้อยในตำบลห้วยหิน และตำบลเสาเดียว ตำบลละ 50 คน โดยกำหนดให้ตำบลห้วยหินเป็นกลุ่มทดลองที่ได้รับโปรแกรม และตำบลเสาเดียวเป็นกลุ่มเปรียบเทียบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม และโปรแกรมลดการสัมผัสสารเคมีทางการเกษตร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน Paired t-test และ Independent t-test

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มทดลอง หลังการทดลองมีค่าเฉลี่ยความรู้และพฤติกรรมการป้องกันอันตรายจากสารเคมีกำจัดศัตรูพืชสูงขึ้นจากการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ )

นอกจากนี้ การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มเปรียบเทียบหลังการทดลอง พบว่า กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยความรู้และพฤติกรรมการป้องกันอันตรายเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) สำหรับผลการตรวจระดับเอนไซม์โคลีนเอสเตอเรสในเลือด พบว่า กลุ่มทดลองมีระดับเอนไซม์โคลีนเอสเตอเรสอยู่ในเกณฑ์ปลอดภัยเพิ่มขึ้นจากก่อนการทดลอง และมีระดับสูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ )

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพของโปรแกรม การลดการสัมผัสสารเคมี เกษตรกรชาวไร่อ้อย

### Abstract

This study aimed to 1) assess the level of knowledge about pesticide use among sugarcane farmers in Nong Hong District, Buriram Province, and 2) compare the average scores of knowledge, safety behaviors in pesticide use, and blood cholinesterase levels before and after implementing a pesticide exposure reduction program. This quasi-experimental research involved 100 sugarcane farmers, with 50 participants each from Huai Hin Subdistrict and Sao Diao Subdistrict. The Huai Hin group served as the experimental group receiving the program, while the Sao Diao group was the comparison group. Research tools included a questionnaire and a pesticide exposure reduction program. Data were analyzed using descriptive statistics (percentage, mean, and standard deviation) and inferential statistics (Paired t-test and Independent t-test).

The findings revealed that, after the intervention, the experimental group demonstrated significantly higher average scores in knowledge and safety behaviors compared to before the intervention ( $p < 0.05$ ). Furthermore, when comparing post-intervention results, the experimental group showed greater improvements in knowledge and safety behaviors than the comparison group, with statistical significance ( $p < 0.05$ ). In terms of blood cholinesterase levels, the experimental group exhibited a

significant increase in safe levels after the intervention ( $p < 0.05$ ), and their levels were significantly higher than those of the comparison group ( $p < 0.05$ ).

**Keywords:** program effectiveness, chemical exposure reduction, sugarcane farmers

## บทนำ

ประเทศไทยมีการนำเข้าสารเคมีกำจัดศัตรูพืชในปริมาณสูงอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลการนำเข้าสารเคมีกำจัดศัตรูพืชระหว่าง ปี พ.ศ. 2556-2560 พบว่ามีการนำเข้าสารเคมีในปริมาณ 172,826 ตัน, 147,375 ตัน, 149,546 ตัน, 160,824 ตัน และ 198,317 ตันตามลำดับ (สุดา หันกลางและคณะ, 2560) ซึ่งสะท้อนถึงการเพิ่มขึ้นของการใช้สารเคมีในภาคการเกษตรอย่างชัดเจน ข้อมูลที่ผ่านมา 5 ปีที่การเกษตรมีการใช้สารเคมีกำจัดศัตรูพืชมากขึ้นสารเคมีกำจัดศัตรูพืชถูกนำมาใช้ทั้งในกระบวนการเพาะปลูกและการถนอมเมล็ดพันธุ์พืช อย่างไรก็ตาม สารเคมีบางชนิดมีฤทธิ์ตกค้างในพืชและสิ่งแวดล้อม อาทิ น้ำ ดิน อากาศ รวมถึงส่งผลต่อสุขภาพของมนุษย์ การได้รับสารเคมีกำจัดศัตรูพืชเข้าสู่ร่างกายสามารถเกิดได้ผ่าน 3 ช่องทางหลัก ได้แก่ การสัมผัสทางผิวหนัง การสูดดม และการรับประทาน โดยอาจส่งผลต่อสุขภาพในลักษณะพิษเฉียบพลัน เช่น คลื่นไส้ อาเจียน ปวดหัว ท้องเสีย หายใจลำบาก หรือพิษเรื้อรังจากการสะสมสารเคมีในร่างกาย ซึ่งนำไปสู่โรคเรื้อรัง เช่น มะเร็ง เบาหวาน หรือการเป็นหมัน (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2561) ส่งผลให้ประชาชนที่เป็นกลุ่มเกษตรกรและไม่ใช่กลุ่มเกษตรกรได้รับผลกระทบทางด้านสุขภาพเป็นอย่างมาก จึงนำไปสู่การมีนโยบาย มาตรการของกระทรวงสาธารณสุขและโครงการของกรมควบคุมโรคในการดูแลสุขภาพกลุ่มเกษตรกรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีการทำการเกษตรหลากหลายชนิด เช่น ไร่อ้อย มันสำปะหลัง ข้าว พริก ยางพารา ปลูกพืชสวนครัว เพื่อส่งต่อขาย เป็นต้น โดยการเลือกใช้สารเคมีในกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟตคาร์บาเมต ในกลุ่มนี้จะมีการพบการตกค้างสารเคมีในดิน น้ำ ทำให้มีการจัดการตรวจคัดกรองผู้ที่มีการสัมผัสทางตรง

อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นพื้นที่การเกษตรเชิงเดี่ยวที่สำคัญ โดยมีพื้นที่ปลูกอ้อยถึง 33,822 ไร่ ซึ่งในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา พบว่ามีอัตราเกษตรกรที่ตรวจพบระดับเอนไซม์โคลีนเอสเตอเรสในเลือดที่ไม่ปลอดภัยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการคัดกรองด้วยแบบทดสอบโคลีนเอสเตอเรส (นบก.01) ในปี พ.ศ. 2563-2565 คิดเป็นร้อยละ 48.75, 50 และ 64.52 ตามลำดับ (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโนนจั่ว, 2563) นอกจากนี้ ยังพบผู้ป่วยที่มาใช้บริการด้วยอาการแผลหายยาก ผื่นคัน และปัญหาระบบทางเดินหายใจ

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมลดการสัมผัสสารเคมีทางการเกษตรในเกษตรกรชาวไร่อ้อยในอำเภอหนองหงส์ โดยนำกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการของ Kemmis & McTaggart (1988) ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนมาใช้ ทั้งนี้เพื่อให้ชุมชน เจ้าหน้าที่สาธารณสุข และผู้วิจัยมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของชุมชนอย่างครบวงจร และค้นหากระบวนการที่เหมาะสมต่อการลดการใช้สารเคมีในภาคเกษตรกรรมต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับเรื่องสารเคมีกำจัดศัตรูพืชของเกษตรกรชาวไร่อ้อยในเขตอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความรู้ พฤติกรรมการปฏิบัติตนในการใช้สารเคมีทางการเกษตร และระดับโคลีนเอสเตอเรสในเลือดระหว่างก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการของเกษตรกรชาวไร่อ้อยในเขตอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

### คำถามการวิจัย

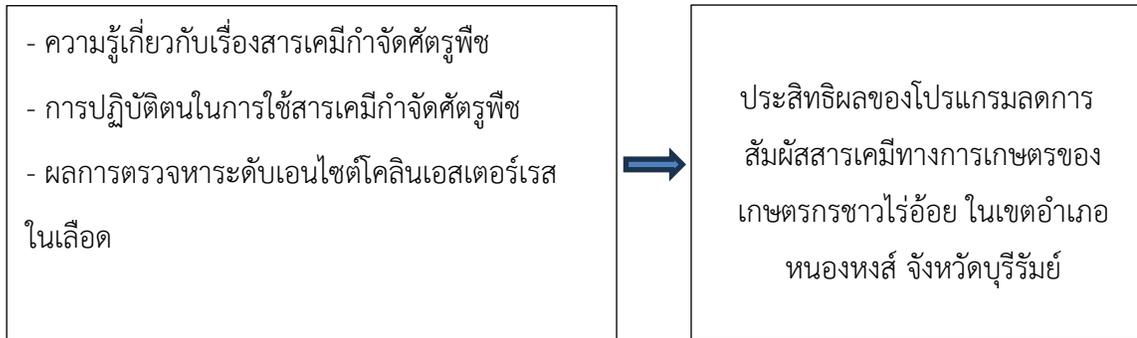
ประสิทธิผลของโปรแกรมลดการสัมผัสสารเคมีทางการเกษตรของเกษตรกรชาวไร่อ้อย ในเขตอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นอย่างไร

### กรอบแนวคิด

โปรแกรมลดการสัมผัสสารเคมีทางการเกษตรของเกษตรกรชาวไร่อ้อย ในเขตอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นโปรแกรมที่ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ที่มีจุดมุ่งหมายในการส่งเสริมเกษตรกรชาวไร่อ้อยให้สามารถปฏิบัติพฤติกรรมการป้องกันตนเอง เพื่อสัมผัสสารเคมีทางการเกษตรได้ด้วยตนเอง มีกรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

**วิธีดำเนินการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi Experimental Research) วัดผลก่อนและหลังได้รับโปรแกรมลดการสัมผัสสารเคมีทางการเกษตรของชาวไร่อ้อย ในเขตอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีระเบียบวิจัยดังนี้

ประชากร คือ เกษตรกรชาวไร่อ้อย ระหว่างเดือนเมษายน – สิงหาคม 2567 จำนวน 10,500 คน กลุ่มตัวอย่างและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ เกษตรกรชาวไร่อ้อยตำบลห้วยหินและตำบลเสาเดียว ซึ่งมีลักษณะการทำเกษตรกรรมคล้ายคลึงกันและมีบริบทพื้นที่ใกล้เคียงกัน ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมไร่อ้อยมากกว่าร้อยละ 90 ของประชากรทั้งหมด โดยคัดเลือกจากผลการตรวจหาระดับเอนไซม์โคลิเนสเตอเรสในเลือด ระดับเสี่ยงและไม่ปลอดภัย ปี 2565 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ตำบลละ 50 คน กำหนดให้กลุ่มตำบลห้วยหิน เป็นกลุ่มทดลองในการให้โปรแกรมฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้สารเคมีทางการเกษตรอย่างปลอดภัยและตำบลเสาเดียว เป็นกลุ่มเปรียบเทียบ ไม่ได้รับโปรแกรม จำนวน 50 คน

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ดัดแปลงมาจากงานวิจัยที่ผ่านมาและสร้างขึ้นใหม่จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องและครอบคลุมเนื้อหาในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยแบบสอบถาม มี 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพหลัก รายได้ สารเคมีกำจัดศัตรูพืชที่ท่านใช้มีชื่อยี่ห้อ ค่าใช้จ่ายต่อการใช้สารเคมีกำจัดศัตรูพืช การสัมผัสสารเคมีกำจัดศัตรูพืชอย่างไร อาการผิดปกติหลังจากการใช้หรือสัมผัสสารเคมีกำจัดศัตรูพืช จำนวน 10 ข้อ เป็นแบบเติมข้อความสั้น ๆ และแบบให้ตอบเลือกตามตัวเลือกที่กำหนด

ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับเรื่องสารเคมีกำจัดศัตรูพืช มีข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ ให้ผู้ตอบเลือกตอบ ให้ 1 คะแนน ไม่ใช่ และไม่ต้องการตอบให้ 0 คะแนน คะแนนเต็ม 17 คะแนน มีคะแนนรวม 0-17 คะแนน โดยใช้เกณฑ์ของ Bloom ดังนี้

|                    |                               |
|--------------------|-------------------------------|
| คะแนน < ร้อยละ 60  | หมายถึง มีความรู้ระดับน้อย    |
| คะแนนร้อยละ 60 -79 | หมายถึง มีความรู้ระดับปานกลาง |
| คะแนน > ร้อยละ 80  | หมายถึง มีความรู้ระดับมาก     |

ส่วนที่ 3 การปฏิบัติตนในการใช้สารเคมีทางการเกษตร มีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ ลักษณะเป็นมาตราประมาณ ค่า 3 ระดับ คือ ประจำ บางครั้ง ไม่เคย มีคะแนนรวม 45 คะแนน โดยผู้ใช้เกณฑ์ของ Bloom ดังนี้

|                    |  |
|--------------------|--|
| คะแนน < ร้อยละ 60  | หมายถึง มีพฤติกรมสุขภาพระดับน้อย       |
| คะแนนร้อยละ 60 -79 | หมายถึง มีพฤติกรมสุขภาพระดับปานกลาง    |
| คะแนน > ร้อยละ 80  | หมายถึง มีปฏิบัติพฤติกรมสุขภาพระดับมาก |

ส่วนที่ 4 ข้อมูลผลการตรวจวัดระดับโคลีนเอสเตอเรสในเลือด โดยการเจาะเลือดบริเวณปลายนิ้วของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 มิลลิลิตร ตรวจด้วยกระดาษทดสอบโคลีนเอสเตอเรส (Cholinesterase reactive paper) ขององค์การเภสัชกรรม เพื่อคัดกรองความเสี่ยงของกลุ่มตัวอย่างที่มีการสัมผัสสารเคมีทางการเกษตร การแปลผล 4 ระดับ ได้แก่ ไม่ปลอดภัย มีความเสี่ยง ปลอดภัย และปกติ

#### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับเกษตรกรชาวไร่อ้อย ที่มีลักษณะคล้ายกับตัวอย่างในตำบลบ้านสระทอง จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้วิเคราะห์ความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ

ครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) สำหรับเครื่องมือความรู้เกี่ยวกับเรื่องสารเคมีกำจัดศัตรูพืช และการปฏิบัติตนในการใช้สารเคมีทางการเกษตร โดยมีค่าความเชื่อมั่น 0.61 และ 0.79 ตามลำดับ และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดความรู้เกี่ยวกับเรื่องสารเคมีกำจัดศัตรูพืช ด้วยวิธี KR21 โดยมีค่าความเชื่อมั่น 0.63

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือน เมษายน - สิงหาคม 2567 เป็นระยะเวลา 5 เดือน ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลแบ่งเป็นระยะดังนี้

#### 1. ระยะเตรียมการ

1) ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ช่วยศึกษาในการเก็บข้อมูล โดยมีการให้ความรู้และทำความเข้าใจ เครื่องมือรวมทั้ง วิธีการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์

2) ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาสิทธิ์ในการตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมศึกษา ในครั้งนี้ โดยยึดหลักการพิทักษ์สิทธิ์ของผู้เข้าร่วมศึกษา รวมทั้งแนวทางในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยการให้แก่นำของกลุ่ม อสม. ซึ่งเป็นประชาชนในเขตตำบลห้วยหินและตำบลเสาเดียวได้ตอบ แบบสอบถามออนไลน์ ผ่านการใช้ Google form โดยให้ดาวน์โหลดแบบสอบถามออนไลน์ด้วย QR code ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 10-15 นาที เก็บข้อมูลก่อนทดลอง

#### 2. ระยะดำเนินการติดตามโปรแกรมลดการสัมผัสสารเคมีทางการเกษตรในเกษตรกรไร่อ้อย

1) ผู้วิจัยพูดคุยแนะนำตัวชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยและพิทักษ์สิทธิ์ในการเข้าร่วมการวิจัย และให้ตอบแบบสอบถาม (Pre-test) กลุ่มเปรียบเทียบแจกใบนัดอีกครั้งในสัปดาห์ที่ 4 ก่อนถึงวันนัด เกษตรกรกลุ่มเปรียบเทียบจะได้รับบริการสุขภาพจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามปกติ สำหรับ กลุ่มทดลองมีการจัดกิจกรรมโดยใช้ระยะเวลา ในการดำเนินการทั้งหมด 4 สัปดาห์ ครั้ง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สัปดาห์ที่ 1 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจและพฤติกรรม การป้องกันตนเองจาก การสัมผัสสารกำจัดศัตรูพืช ดังนี้ 1) การให้ความรู้พิษของสารเคมีกำจัดศัตรูพืช โดยมี เนื้อหาประกอบด้วยชนิดของ สารกำจัดศัตรูพืช การเข้าสู่ร่างกาย อาการและอาการแสดงของพิษที่เกิด จากการได้รับสารกำจัดศัตรูพืช ขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้องสัมผัสกับสารกำจัดศัตรูพืชผลเสียและความ

เสี่ยงต่อสุขภาพจากสารเคมีกำจัดศัตรูพืชวิธีการใช้อุปกรณ์ป้องกันสารเคมีที่สอดคล้องกับช่องทางการเข้าสู่ร่างกายและการดูแลสุขลักษณะส่วนบุคคล โดยเน้นการดูแลตามช่องทางการเข้าสู่ร่างกายของสารเคมี

สัปดาห์ที่ 2 อบรมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมแก่เกษตรกร โดยการสอนและสาธิตการใช้อุปกรณ์ป้องกันสารเคมี การทดสอบความกระชับและการล้างมืออย่างถูกต้องและให้ผู้เข้าอบรมสาธิตย้อนกลับ สรุปสาระสำคัญของการอบรมการป้องกันตนเองจากสารเคมีทางการเกษตร

สัปดาห์ที่ 3 การติดตามพฤติกรรมการใช้สารกำจัดศัตรูพืชและการป้องกันหรือลดการสัมผัสสารเคมี จัดอภิปราย ปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นขณะดำเนินงานโดยการทำประชุมกลุ่มย่อย และช่วยสนับสนุนการป้องกันตนเองจากการสัมผัสสารกำจัดศัตรูพืช ชักถามแลกเปลี่ยนประสบการณ์

สัปดาห์ที่ 4 เก็บข้อมูลภายหลังการทดลองโปรแกรมลดการสัมผัสสารเคมีกำจัดศัตรูพืช และตรวจคัดกรองหาระดับเอนไซม์โคลินเอสเตอเรสในเลือด

ระยะหลังดำเนินการ

ภายหลังส่งแบบสอบถามออนไลน์ ผู้ศึกษาดำเนินการตรวจสอบจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามในทุก ๆ วัน ซึ่งจากการเก็บข้อมูลออนไลน์ผู้ศึกษาใช้เวลา 2 สัปดาห์ หลังจากนั้นผู้ศึกษาจึงนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้สถิติเชิงวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความรู้เกี่ยวกับการใช้สารเคมีกำจัดศัตรูพืช และประสิทธิผลของโปรแกรมการให้ความรู้และพฤติกรรมการใช้สารเคมีทางการเกษตรและผลการตรวจคัดกรองหาระดับเอนไซม์โคลินเอสเตอเรสในเลือด ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบก่อนและหลังได้รับโปรแกรมฯ โดยใช้ Pair t-test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

#### ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากร

ตารางที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรของกลุ่มทดลอง และกลุ่มเปรียบเทียบที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม (n = 100)

| ข้อมูลลักษณะทางประชากร         | กลุ่มทดลอง |        | กลุ่มเปรียบเทียบ |        |
|--------------------------------|------------|--------|------------------|--------|
|                                | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน            | ร้อยละ |
| <b>1. เพศ</b>                  |            |        |                  |        |
| ชาย                            | 11         | 22.0   | 11               | 22.0   |
| หญิง                           | 39         | 78.0   | 38               | 78.0   |
| <b>2. อายุ</b>                 |            |        |                  |        |
| อายุต่ำกว่า 35 ปี              | 6          | 12.0   | 7                | 14.0   |
| อายุระหว่าง 36 - 45 ปี         | 10         | 20.0   | 7                | 14.0   |
| อายุระหว่าง 46 - 55 ปี         | 25         | 50.0   | 16               | 32.0   |
| อายุระหว่าง 56 - 65 ปี         | 9          | 18.0   | 20               | 40.0   |
| <b>3. สถานภาพสมรส</b>          |            |        |                  |        |
| โสด                            | 6          | 12.0   | 2                | 4.0    |
| สมรส                           | 40         | 80.0   | 44               | 88.0   |
| หย่าร้าง                       | 3          | 6.0    | 3                | 6.0    |
| หม้าย                          | 1          | 2.0    | 1                | 2.0    |
| <b>4. การศึกษา</b>             |            |        |                  |        |
| ไม่ได้ศึกษา                    | 2          | 4.0    | 2                | 4.0    |
| ประถมศึกษา                     | 28         | 56.0   | 20               | 40.0   |
| มัธยมศึกษาตอนต้น               | 11         | 22.0   | 9                | 18.0   |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช        | 9          | 18.0   | 16               | 32.0   |
| อนุปริญญาขึ้นไป                |            |        | 6                | 6.0    |
| <b>5. อาชีพหลัก</b>            |            |        |                  |        |
| เกษตรกรกรรม (ทำนา ทำไร่ ทำสวน) | 42         | 84.0   | 41               | 82.0   |
| รับจ้างทั่วไป                  | 3          | 6.0    | 6                | 12.0   |

| ข้อมูลลักษณะทางประชากร                     | กลุ่มทดลอง |        | กลุ่มเปรียบเทียบ |        |
|--|------------|--------|------------------|--------|
|  | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน            | ร้อยละ |
| ค้าขาย                                     | 1          | 2.0    | 0                | 0.0    |
| ว่างงาน (พ่อบ้าน แม่บ้าน)                  | 4          | 8.0    | 3                | 6.0    |
| 6. รายได้                                  |            |        |                  |        |
| มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน                     | 50         | 100.0  | 50               | 100.0  |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท                          | 45         | 90.0   | 41               | 82.0   |
| ระหว่าง 5,001 – 50,000 บาท                 | 4          | 8.0    | 6                | 12.0   |
| ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท               | 1          | 2.0    | 3                | 6.0    |
| 7. สารเคมีกำจัดศัตรูพืชที่พ่นใช้           |            |        |                  |        |
| อะซีเฟต                                    | 7          | 14.0   | 0                | 0.0    |
| คลอไพริฟอส                                 | 2          | 4.0    | 0                | 0.0    |
| ไกลโฟเซต                                   | 15         | 30.0   | 27               | 54.0   |
| โพลีดอล                                    | 8          | 16.0   | 4                | 8.0    |
| พาราควอตไดคลอไรด์                          | 5          | 10.0   | 0                | 0.0    |
| OK   | 1          | 2.0    | 0                | 0.0    |
| หมาแดง                                     | 2          | 4.0    | 1                | 2.0    |
| บกก้า                                      | 2          | 4.0    | 0                | 0.0    |
| BK และ Python                              | 1          | 2.0    | 1                | 2.0    |
| วอพ็อพ                                     | 3          | 6.0    | 3                | 6.0    |
| ไซทอน                                      | 1          | 2.0    | 1                | 2.0    |
| เซฟวิน                                     | 2          | 4.0    | 2                | 4.0    |
| ซ้างแดง                                    | 1          | 2.0    | 0                | 0.0    |
| ซิตฟูเนต                                   | 0          | 0.0    | 5                | 10.0   |
| แคบทุน                                     | 0          | 0.0    | 5                | 10.0   |
| 8. ค่าใช้จ่ายต่อการใช้สารเคมีกำจัดศัตรูพืช |            |        |                  |        |
| เฉลี่ยปี                                   |            |        |                  |        |

| ข้อมูลลักษณะทางประชากร                      | กลุ่มทดลอง |        | กลุ่มเปรียบเทียบ |        |
|---|------------|--------|------------------|--------|
|   | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน            | ร้อยละ |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท                           | 50         | 100.0  | 43               | 86.0   |
| ระหว่าง 5,001 – 50,000 บาท                  | 0          | 0.0    | 2                | 4.0    |
| ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท                | 0          | 0.0    | 5                | 10.0   |
| 9. การสัมผัสสารเคมีกำจัดศัตรูพืชผู้ผสม      |            |        |                  |        |
| สารเคมีอยู่ในบริเวณที่มีการฉีดพ่น หรือ      |            |        |                  |        |
| สัมผัสผักผลไม้ที่ฉีดพ่น เช่น เก็บเกี่ยว มัด | 32         | 64.0   | 30               | 60.0   |
| กำ ห่อ บรรจุ                                | 18         | 36.0   | 20               | 40.0   |
| 10. ใน 1 ปี ท่านมีอาการผิดปกติหลังจาก       |            |        |                  |        |
| การใช้หรือสัมผัสสารเคมีกำจัดศัตรูพืช        |            |        |                  |        |
| มี  | 16         | 32.0   | 20               | 40.0   |
| ไม่มี                                       | 34         | 68.0   | 30               | 60.0   |

ตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มทดลอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.0 อายุระหว่าง 56-65 ปี ร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นอายุระหว่าง 45-55 ปี ร้อยละ 20.0 สถานภาพสมรส ร้อยละ 80.0 การศึกษา ประถมศึกษา ร้อยละ 56.0 อาชีพหลักเป็นเกษตรกร ร้อยละ 84.0 รายได้ส่วนใหญ่ ระหว่าง 5,001 -50,000 บาท/ ปี ร้อยละ 90 สารเคมีกำจัดศัตรูพืชที่ใช้ส่วนใหญ่ เป็นไกลโฟเซต ร้อยละ 30.0 ค่าใช้จ่ายต่อการใช้ สารเคมีกำจัดศัตรูพืช ระหว่าง 1,001 -5,000 บาท/ ปี ร้อยละ 58.0 การสัมผัสสารเคมีกำจัดศัตรูพืชเป็นผู้ผสม ร้อยละ 64.0 และมีอาการผิดปกติหลังจากการใช้หรือสัมผัสสารเคมีกำจัดศัตรูพืช ร้อยละ 32.0

กลุ่มเปรียบเทียบ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.0 อายุระหว่าง 56-65 ปี ร้อยละ 40.0 รองลงมาเป็น อายุระหว่าง 45-55 ปี ร้อยละ 32.0 สถานภาพสมรส ร้อยละ 88.0 การศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 40.0 อาชีพหลักเป็นเกษตรกร ร้อยละ 82.0 รายได้ส่วนใหญ่ ระหว่าง 5,001 -50,000 บาท/ ปี ร้อย ละ 82.0 สารเคมีกำจัดศัตรูพืชที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นไกล โฟเซต ร้อยละ 54.0 ค่าใช้จ่ายต่อการใช้สารเคมีกำจัด ศัตรูพืช ระหว่าง 1,001 -5,000 บาท/ ปี ร้อยละ 82.0 การสัมผัสสารเคมีกำจัดศัตรูพืชเป็นผู้ผสม ร้อยละ 60.0 และมีอาการผิดปกติหลังจากการใช้หรือสัมผัสสารเคมีกำจัดศัตรูพืช ร้อยละ 40.0

## ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับเรื่องสารเคมีกำจัดศัตรูพืชในเกษตรกรชาวไร่อ้อย ในเขตอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

พบว่า ก่อนดำเนินการ กลุ่มทดลอง ส่วนใหญ่ระดับความรู้เกี่ยวกับเรื่องสารเคมีกำจัดศัตรูพืช ระดับน้อย ร้อยละ 84.0 รองลงมา คือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 14.0 และระดับมาก ร้อยละ 2.0 ตามลำดับ กลุ่มเปรียบเทียบ ส่วนใหญ่ระดับความรู้เกี่ยวกับเรื่องสารเคมีกำจัดศัตรูพืช ระดับน้อย ร้อยละ 72.0 รองลงมา คือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 20.0 และระดับมาก ร้อยละ 4.0 ตามลำดับ หลังดำเนินการ กลุ่มทดลอง ส่วนใหญ่ระดับความรู้เกี่ยวกับเรื่องสารเคมีกำจัดศัตรูพืช ระดับมาก ร้อยละ 72.0 รองลงมา คือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 22.0 และระดับมาก ร้อยละ 6.0 ตามลำดับ กลุ่มเปรียบเทียบ ส่วนใหญ่ระดับความรู้เกี่ยวกับเรื่องสารเคมีกำจัดศัตรูพืชระดับน้อย ร้อยละ 88.0 รองลงมา คือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 8.0 และระดับน้อย ร้อยละ 4.0 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า กลุ่มทดลองมีระดับความรู้เกี่ยวกับเรื่องสารเคมีกำจัดศัตรูพืช ก่อนและหลังดำเนินการเพิ่มขึ้น

## ส่วนที่ 3 การปฏิบัติตนในการใช้สารเคมีทางการเกษตรในเกษตรกรชาวไร่อ้อย ในเขตอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

พบว่า ก่อนดำเนินการ กลุ่มทดลอง ส่วนใหญ่ระดับการปฏิบัติตนในการใช้สารเคมีทางการเกษตร ระดับน้อย ร้อยละ 90.0 รองลงมา คือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 10.0 ตามลำดับ กลุ่มเปรียบเทียบ ส่วนใหญ่ระดับการปฏิบัติตนในการใช้สารเคมีทางการเกษตร ระดับน้อย ร้อยละ 78.0 รองลงมา คือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 22.0 ตามลำดับ หลังดำเนินการ กลุ่มทดลอง ส่วนใหญ่ระดับการปฏิบัติตนในการใช้สารเคมีทางการเกษตร ระดับมาก ร้อยละ 60.0 รองลงมา คือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 32.0 และระดับมาก ร้อยละ 8.0 ตามลำดับ กลุ่มเปรียบเทียบ ส่วนใหญ่ระดับความรู้เกี่ยวกับเรื่องสารเคมีกำจัดศัตรูพืช ระดับน้อย ร้อยละ 76.0 รองลงมา คือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 24.0 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า กลุ่มทดลองมีระดับการปฏิบัติตนในการใช้สารเคมีทางการเกษตร ก่อนและหลังดำเนินการเพิ่มขึ้น

## ส่วนที่ 4 ตรวจวัดระดับโคลีนเอสเตอเรสในเลือดในเกษตรกรชาวไร่อ้อยในเขตอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

ตารางที่ 2 การตรวจวัดระดับโคลีนเอสเตอเรสในเลือด โดยการเจาะเลือดบริเวณปลายนิ้วของของกลุ่มทดลอง และกลุ่มเปรียบเทียบ (n = 100)

| ระดับการตรวจวัด | ก่อนดำเนินการ | หลังดำเนินการ |
|-----------------|---------------|---------------|
|-----------------|---------------|---------------|

| ระดับโคลีนเอสเตอเรสในเลือด | กลุ่มทดลอง<br>(n=50) | กลุ่มเปรียบเทียบ<br>(n=50) | กลุ่มทดลอง<br>(n=50) | กลุ่ม<br>เปรียบเทียบ<br>(n=50) |
|----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| ระดับปลอดภัย               | 6.0                  | 68.0                       | 2.0                  | 2.0                            |
| ระดับมีความเสี่ยง          | 6.0                  | 32.0                       | 4.0                  | 20.0                           |
| ระดับไม่ปลอดภัย            | 88.0                 | 0.0                        | 94.0                 | 78.0                           |

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบการตรวจวัดระดับโคลีนเอสเตอเรสในเลือดของกลุ่มทดลอง และกลุ่มเปรียบเทียบ ก่อนการทดลอง มีระดับผลการตรวจระดับไม่ปลอดภัยไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ ) มีภายหลังการทดลอง มีผลการตรวจวัดระดับโคลีนเอสเตอเรสในเลือดระดับไม่ปลอดภัยลดลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ )

**ส่วนที่ 5** การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความรู้ และพฤติกรรมการปฏิบัติตนในการใช้สารเคมีทางการเกษตรระหว่างก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการในเกษตรกรไร่อ้อยในเขตอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

**ตารางที่ 3** การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความรู้พฤติกรรมการปฏิบัติตนในการใช้สารเคมีทางการเกษตร และการตรวจวัดระดับโคลีนเอสเตอเรสในเลือดหลังดำเนินการของกลุ่มทดลอง และกลุ่มเปรียบเทียบ (n = 100)

| หัวข้อ                               | $\bar{X}$ | S.D   | 95%CI |       | p-value |
|--------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|---------|
|                                      |           |       | Lower | Upper |         |
| ความรู้                              |           |       |       |       |         |
| กลุ่มทดลอง                           | 49.63     | 19.37 | 41.07 | 52.35 | .242    |
| กลุ่มเปรียบเทียบ                     | 56.44     | 5.74  |       |       |         |
| พฤติกรรม                             |           |       |       |       |         |
| กลุ่มทดลอง                           | 53.79     | 5.87  | 51.92 | 55.12 | .010*   |
| กลุ่มเปรียบเทียบ                     | 48.11     | 17.73 |       |       |         |
| การตรวจวัดระดับโคลีนเอสเตอเรสในเลือด |           |       |       |       |         |

|                  |       |      |       |       |       |
|------------------|-------|------|-------|-------|-------|
| กลุ่มทดลอง       | 53.95 | 5.94 | 52.26 | 55.64 | .000* |
| กลุ่มเปรียบเทียบ | 2.92  | .34  |       |       |       |

หมายเหตุ \* หมายถึง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $p < 0.05$

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการเปรียบเทียบคะแนนความรู้และพฤติกรรมการระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ก่อนการทดลองมีคะแนนด้านความรู้แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ ) พฤติกรรมการป้องกันตนเองจากสารเคมีกำจัดศัตรูพืชและผลการตรวจวัดระดับโคลีนเอสเตอเรสในเลือดระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มเปรียบเทียบ ภายหลังจากทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ )

### อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า โปรแกรมลดการสัมผัสสารกำจัดศัตรูพืชโดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม ทำให้กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยความรู้ และพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากสารเคมีกำจัดศัตรูพืช หลังการทดลองมากกว่า ก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของสุดา หันกลาง (2560) ได้ศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมลดการสัมผัสสารเคมีกำจัดศัตรูพืช ในชาวนาจังหวัดนครราชสีมา: การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความรู้การรับรู้ความสามารถของตน ความคาดหวังผลดีและพฤติกรรมการป้องกันอันตรายจากการใช้สารกำจัดศัตรูพืช ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้สมรรถนะแห่งตน การคาดหวังผลดี และพฤติกรรมการป้องกันอันตรายจากการใช้สารกำจัดศัตรูพืชของกลุ่มตัวอย่างในระยะติดตามผลสูงกว่าหลังการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) แสดงว่า โปรแกรมลดการสัมผัสสารกำจัดศัตรูพืชที่สร้างขึ้นจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม มีผลทำให้ชาวนามีพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากการใช้สารเคมีกำจัดศัตรูพืชสูงขึ้น

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มทดลองมีความรู้ และมีพฤติกรรมการป้องกันอันตรายจากการใช้สารเคมีกำจัดศัตรูพืชสูงขึ้นในเวลาที่แตกต่างกัน และสูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) เนื่องจากโปรแกรมลดการสัมผัสสารเคมีกำจัดศัตรูพืช ประกอบด้วย 4 กิจกรรม ได้แก่ 1) การอบรมเกี่ยวกับสารเคมีกำจัดศัตรูพืช ทำให้กลุ่มทดลองเข้าใจเกี่ยวกับสารเคมี กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการสัมผัสสารเคมี และตระหนักถึงอันตรายมากขึ้น เห็นความสำคัญของการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายจากสารเคมีกำจัดศัตรูพืช 2) การฝึกใช้อุปกรณ์ป้องกันเป็นวิธีที่ทำให้กลุ่มทดลอง

เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการใช้สารเคมีกำจัดศัตรูพืช 3) การแสดงตัวอย่างที่ดีในการใช้อุปกรณ์ป้องกันร่างกายจากการใช้สารเคมีกำจัดศัตรูพืช การได้เห็นตัวแบบที่มีวิถีชีวิตไม่ต่างจากตนเองมีการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่ดี ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง การพูดให้กำลังใจ เป็นการจูงใจและให้กำลังใจแก่กลุ่มทดลองในขณะที่ฝึกใช้อุปกรณ์ และ 4) การเยี่ยมบ้าน ส่งเสริมให้มีการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายได้แก่ หน้ากาก แว่นตา ถุงมือ เสื้อแขนยาว กางเกงขายาว และรองเท้าบูต ทำให้กลุ่มทดลองมีสมรรถนะในการปฏิบัติพฤติกรรมป้องกันตนเองสูงขึ้นซึ่งใช้เวลา 2 สัปดาห์ โดยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เป็นปัจจัยกระตุ้นการปฏิบัติที่สำคัญ เพราะเป็นกลุ่มคนที่มีความใกล้ชิด เป็นสื่อกลางที่เกษตรกรสื่อสารด้วยได้อย่างเข้าใจและมีการประยุกต์ใช้สิ่งที่มีอยู่ในชุมชนมาปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพในการป้องกันสารเคมี เช่น การใช้เสื้อกันพลาสติกกันฝนแขนยาวมาสวมใส่ในขณะที่ฉีดพ่นสารเคมี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Cavazza และ Serpe ซึ่งเน้นว่าบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ช่วยสนับสนุนการเกิดพฤติกรรมจะมีส่วนสำคัญในการช่วยให้บุคคลสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากอันตรายของสารเคมีได้มากขึ้น ทั้งหมดนี้ทำให้พฤติกรรมการป้องกันอันตรายจากสารเคมีกำจัดศัตรูพืชในกลุ่มทดลองสูงขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานส่งเสริมสุขภาพ ควรสนับสนุนการจัดกิจกรรมในชุมชน เพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้สารเคมีทางการเกษตร โดยเน้นการให้ความรู้เรื่องพฤติกรรมที่เหมาะสมในการป้องกันตนเอง และลดความเสี่ยงต่อสุขภาพในระยะยาว
2. ควรจัดหาและแจกจ่ายอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล เช่น หน้ากาก ถุงมือ และชุดป้องกันสารเคมีให้กับเกษตรกร เพื่อช่วยลดการสัมผัสสารเคมีโดยตรง
3. ควรมีการพัฒนาโปรแกรมหรือแผนงานระยะยาวที่สอดคล้องกับบริบทของเกษตรกรในชุมชน โดยอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน
4. ควรขยายผลการดำเนินงานไปยังพื้นที่เกษตรกรรมที่มีความเสี่ยงสูงในอำเภอใกล้เคียง เพื่อสร้างแนวทางปฏิบัติที่ครอบคลุมและลดผลกระทบต่อสุขภาพในวงกว้าง

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรดำเนินการติดตามผลการใช้โปรแกรมลดการสัมผัสสารเคมีทางการเกษตรในระยะเวลา 6 เดือนถึง 1 ปี เพื่อประเมินผลลัพธ์ เช่น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการป้องกันตนเอง และผลกระทบต่อสุขภาพของเกษตรกร
2. ขยายพื้นที่การศึกษาให้ครอบคลุมทั้งอำเภอหรือหลายตำบล ควรเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มที่ครอบคลุมหลายตำบลหรือทั้งอำเภอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น
3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเกษตรกร เช่น ความรู้ ทัศนคติ หรือแรงจูงใจ เพื่อปรับปรุงโปรแกรมให้ตอบสนองต่อความต้องการของเกษตรกรได้ดียิ่งขึ้น
4. การใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกควบคู่กับแบบสอบถาม จะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ช่วยเสริมความเข้าใจในบริบทและพฤติกรรมของเกษตรกรมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม. (2561). รายงานมาตรฐานโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม อ้างอิงฉบับที่ 2 โรคจากการประกอบอาชีพอัตราป่วยรวมจากพิษสารเคมีกำจัดศัตรูพืช. ค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2567, จาก: <http://envocc.ddc.moph.go.th/>.
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2561) ปัจจัยการผลิต ปริมาณและมูลค่าการนำเข้าวัตถุดิบอัตรายทางการเกษตร ปี 2560- 2564. ค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2567, จาก <https://www.oae.go.th/view/1/ปัจจัยการผลิต/TH-TH>
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโนนจิว. (2563). ข้อมูลจากการคัดกรองสารเคมีกำจัดศัตรูพืช โดยแบบทดสอบโคลีนเอสเตอเรส (นบก.01). อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์.
- สุดา หันกลาง อรวรรณ แก้วบุญชู และเพลินพิศ สุวรรณอำไพ (2560). ประสิทธิภาพของโปรแกรมลดการสัมผัสสารเคมีกำจัดศัตรูพืชในชาวนาจังหวัดนครราชสีมา: การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม. วารสารพยาบาลสาธารณสุข. 31(2): 183–200.
- สุนทรี ปลั่งกมล. (2558). การพัฒนาแนวทางการลดใช้สารเคมีป้องกันและกำจัดศัตรูพืชของเกษตรกรตำบลหนองยาว อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา. วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร. 10 (2) : 134–144.



Bloom, B.S. 1976. **Human Characteristic and School Learning**. New York : McGraw –Hill.

Cavazza N, Serpe A. **Effects of safety climate on safety norm violations: exploring the mediating role of attitudinal ambivalence toward personal protective equipment**. *J Safety Res*. 2009.

Kemmis, S & McTagart, R. (1988). **The Action Research Planer**. (3rd ed.). Victoria : Deakin University.

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 สมิทธิไกร (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

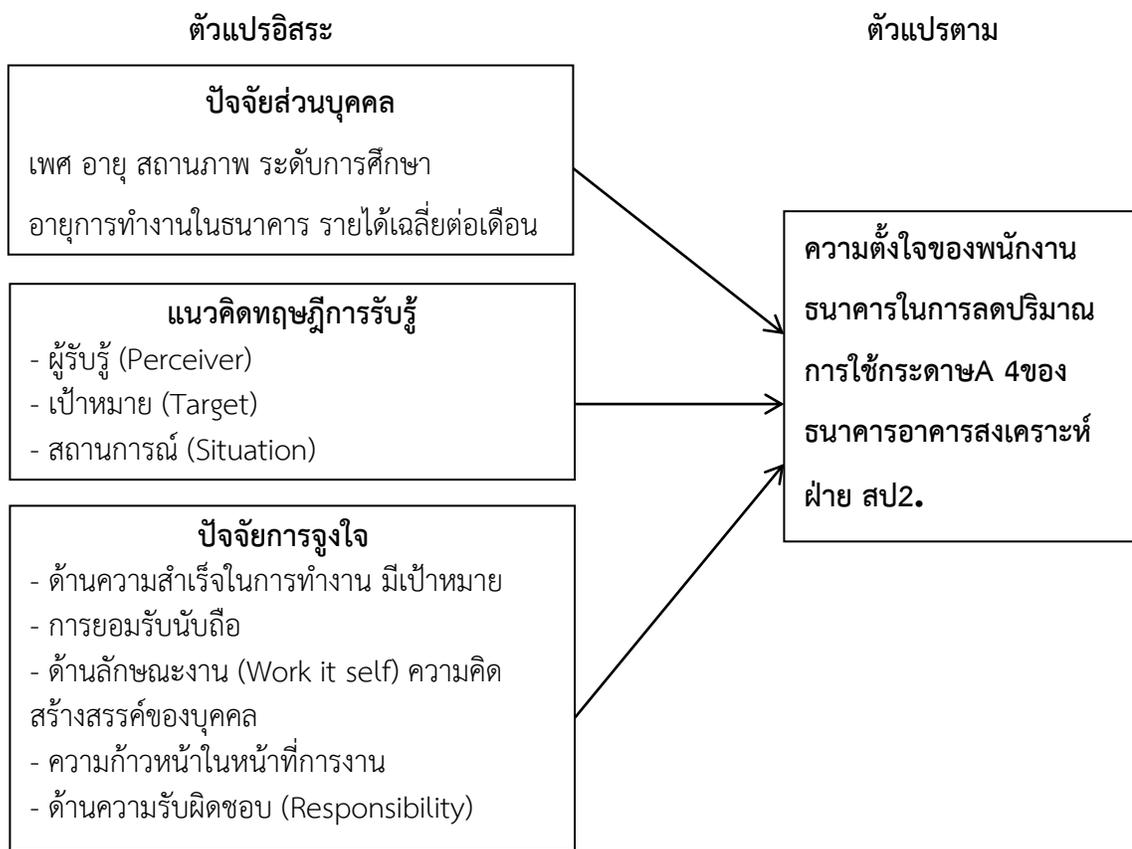
ปรีชญา มหารัศมี (2563) ปัญหาการใช้กระดาษสิ้นเปลืองและแนวทางการลดการใช้กระดาษ : ศึกษากรณีการใช้กระดาษ ในศาลจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า กระดาษยังคงเป็นวัสดุสิ้นเปลืองที่ยังจำเป็นต้องใช้ในราชการของหน่วยงานในศาลยุติธรรมรวมถึงศาลจังหวัดเพชรบุรีด้วย อย่างไรก็ตามการลดปริมาณการใช้กระดาษให้น้อยลง แม้จะเป็นการยากแต่ก็ไม่ได้หมายความว่า 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 และเมื่อพิจารณารายด้านปัจจัยการรับรู้ 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        |
| <b>โดยรวม</b>  | <b>4.02</b>    | <b>1.13</b> | <b>มาก</b> |

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



ตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจโดยรวมของของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.13 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า มีความตั้งใจร่วมดำเนินกิจกรรมและรณรงค์ให้สาขาของท่านลดการใช้กระดาษ A4 เมื่อไม่จำเป็น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.11 รองลงมาคือ มีความตั้งใจแนะนำสินค้าและบริการ เพื่อช่วยลดผลกระทบต่อทางลบที่จะเกิดขึ้นกับสังคมและสิ่งแวดล้อมให้กับลูกค้าเมื่อมีโอกาส 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** ผลค่าสัมประสิทธิ์สัมพรรคถดถอยเชิงพหุคูณ (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 |              |       |
| <b>ปัจจัยการรับรู้</b> |       |            |       |       |              |       |
| 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 |
| <b>ปัจจัยการจูงใจ</b>   |       |       |       |        |       |       |
| 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 |
| <b>R= 0.936    R<sup>2</sup> = 0.887    SEE=0.398    F-value =170.243    P-value= 0.001</b> |       |       |       |        |       |       |

\*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

**ความตั้งใจของพนักงานธนาคารในการลดปริมาณการใช้กระดาษA4 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 ในขณะที่ตัวทฤษฎีอื่น 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 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สป.2 และเมื่อวิเคราะห์ถึง ข้อดี ข้อเสีย และงบประมาณของทางเลือกในการแก้ไขปัญหาดำเนินการได้เลยโดยไม่ต้องใช้งบประมาณที่สูง จึงมีข้อเสนอแนะที่ว่า ควรมีการใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานง่ายขึ้น สะดวก รวดเร็ว และลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร การเก็บรักษา และค้นหาข้อมูลสามารถค้นหาได้ง่าย ลดค่าใช้จ่ายทำให้ประหยัดงบประมาณด้านการจัดซื้อวัสดุสำนักงาน ลดขั้นตอนและลดความผิดพลาดในการทำงาน การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกและรวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น พนักงานมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานได้ทบทวนการทำงานและใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อลดปริมาณงานและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้และผู้รับบริการให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 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 เพื่อให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
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.

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมูลค่าหลักทรัพย์และการเติบโตของ  
บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)  
Factors Affecting the Value of Securities and their Growth of  
S Hotel & Resorts Public Company Limited

ณัฐกัญญา ดวงตา

นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเงิน (aMBA) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

E-mail: beamarpakorn@gmail.com

Nutkanya Doungta

Student, Master of Business Administration Program (aMBA), University of the Thai

Chamber of Commerce

ภูษิต วงศ์หล่อสายชล

ผู้อำนวยการหลักสูตร aMBA และอาจารย์ประจำภาควิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

E-mail: drphusit@gmail.com

Phusit Wonglorsaichon

Director of aMBA Program and Lecturer in Finance Faculty of Business

Administration University of the Thai Chamber of Commerce

รับเข้า: 3 กันยายน 2567 แก้ไข: 20 กันยายน 2567 ตอปรับ: 18 ธันวาคม 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมูลค่าหลักทรัพย์และการเติบโต 2) พยากรณ์ผลการดำเนินงาน ฐานะทางการเงิน และอัตราส่วนทางการเงินของบริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) และ 3) ประเมินมูลค่ากิจการของบริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) ในอนาคต กลุ่มตัวอย่าง คือ บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) ในการศึกษาทำการศึกษาโดยใช้ข้อมูลย้อนหลังเป็นระยะเวลา 5 ปี (ปี 2561 - 2565) เพื่อ

นำมาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อบริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (ordinary least square : OLS) และนำผลการทดสอบที่ได้มาสร้างเป็นสมการเพื่อทำการพยากรณ์ผลการดำเนินงาน ฐานะทางการเงิน และอัตราส่วนทางการเงินของบริษัทฯ ในอีก 5 ปีข้างหน้า

ผลการศึกษา พบว่า การประเมินมูลค่าบริษัทฯ ด้วยวิธีการคิดลดกระแสเงินสด โดยการใช้กระแสเงินสดอิสระของกิจการ มูลค่าหลักทรัพย์ของบริษัท เท่ากับ 5.49 บาทต่อหุ้น และวิธีการประเมินมูลค่าตามบัญชี เท่ากับ 0.89 บาทต่อหุ้น มูลค่าหลักทรัพย์ของบริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) อยู่ในช่วงราคา 0.89 - 5.49 บาทต่อหุ้น

**คำสำคัญ:** มูลค่าหลักทรัพย์ การคิดลดกระแสเงินสด การประเมินมูลค่าบริษัท

### Abstract

This research aims to 1) study and analyze factors affecting the value of securities and growth, 2) forecast the performance, financial position, and financial ratios of S Hotels & Resorts Public Company Limited, and 3) assess the future value of S Hotels & Resorts Public Company Limited. The sample group is S Hotels & Resorts Public Company Limited. The study was conducted on 5 years of retrospective data (2018 - 2022) to analyze the factors affecting S Hotels & Resorts Public Company Limited. The results of the study were used to create equations to forecast the performance, financial position, and financial ratios of the company in the next 5 years.

The study found that the company's valuation using the discounted cash flow method, considering the company's free cash flow, resulted in a share value of 5.49 baht per share. The book value method resulted in a share value of 0.89 baht per share. Therefore, the share value of S Hotels & Resorts Public Company Limited is between 0.89 and 5.49 baht per share.

**Keywords:** Securities Analysis, Discount Cash Flow, Company Valuation

## บทนำ

บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) หรือหลักทรัพย์ “SHR” ประกอบธุรกิจโดยการถือหุ้นในบริษัทอื่น หรือที่เรียกกันว่า “Holding Company” ที่ดำเนินธุรกิจบริหารจัดการโรงแรมและการลงทุนในธุรกิจโรงแรมระดับนานาชาติที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยอยู่ในเครือของบริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์และการลงทุนระดับสากลที่มีชื่อเสียง วิสัยทัศน์ของ SHR คือ การเป็นผู้นำในการลงทุนโรงแรมและการบริหารงานรีสอร์ทที่กำหนดมาตรฐานใหม่ให้กับการพักผ่อนและการใช้ชีวิตที่มีคุณภาพ บนปรัชญาการพัฒนาที่ยั่งยืนและสร้างประโยชน์ที่แท้จริงให้แก่ชุมชนท้องถิ่น (Singha Estate Public Company Limited, 2023) โดยมีเป้าหมายที่จะมอบประสบการณ์การเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทระดับบนที่สามารถเข้าถึงได้ในราคาเหมาะสม (Affordable Luxury) พร้อมทั้งสนับสนุนการเข้าร่วมกับพันธมิตรและพัฒนาการกำกับดูแลกิจการ ตลอดจนมุ่งเน้นการลงทุนในธุรกิจโรงแรมระดับนานาชาติที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว (SHR Annual Report, 2023) อย่างไรก็ตาม การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจทั่วโลก รวมถึง SHR ซึ่งเผชิญกับความท้าทายด้านการบริหารจัดการ การลดลงของนักท่องเที่ยว และการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก (World Tourism Organization [UNWTO], 2022)

ในทางกลับกัน หลังจากสถานการณ์แพร่ระบาดเริ่มคลี่คลาย ธุรกิจการท่องเที่ยวได้ฟื้นตัว โดยเฉพาะในตลาดท่องเที่ยวภายในประเทศ (UNWTO, 2022) การฟื้นตัวของภาคการท่องเที่ยวดังกล่าวช่วยให้ SHR มีการเติบโตอย่างมีเสถียรภาพ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่าหลักทรัพย์และการเติบโตของบริษัท โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยทั้งภายในและภายนอก เช่น สถานการณ์ทางเศรษฐกิจโลก แนวโน้มการท่องเที่ยว และการเปลี่ยนแปลงด้านการลงทุนในธุรกิจโรงแรม การศึกษานี้มุ่งเน้นให้เกิดความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ การบริหารความเสี่ยง และการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนของ SHR ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร นักลงทุน และผู้ที่สนใจในธุรกิจการท่องเที่ยวและการลงทุนในภาคอสังหาริมทรัพย์

## วัตถุประสงค์การวิจัย

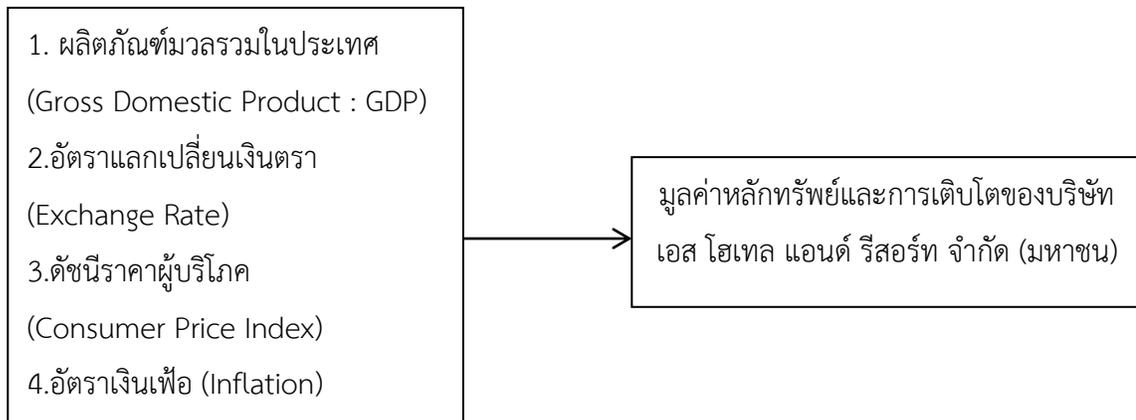
1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าหลักทรัพย์ของ บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อพยากรณ์ผลการดำเนินงาน ฐานะทางการเงิน และอัตราส่วนทางการเงินของ บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อประเมินมูลค่ากิจการของ บริษัท เอส โฮเทลแอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) ในอนาคต

### กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

### ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. นำผลการประเมินมูลค่าหลักทรัพย์มาใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อมูลค่าของหลักทรัพย์และการเติบโตของบริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงในอนาคต
2. เป็นแนวทางให้กับนักลงทุนเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการลงทุนกับ บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) รวมไปถึงเป็นแนวทางในการลงทุนในหลักทรัพย์ที่อยู่ในหมวดธุรกิจเดียวกัน (หมวดการท่องเที่ยวและสันทนาการ)

### แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้แนวคิดทางเศรษฐศาสตร์มหภาคที่ใช้ตัวแปรทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ซึ่งสะท้อนการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อรายได้และการลงทุน อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดัชนีราคาผู้บริโภค (Consumer Price Index: CPI) และอัตราเงินเฟ้อ (Inflation) ที่มีผลต่อกำลังซื้อของผู้บริโภคและต้นทุนการดำเนินงานของบริษัท เงินเฟ้อสะท้อนถึงการเพิ่มขึ้นของต้นทุนต่าง ๆ เช่น ค่าแรง ค่าวัสดุ และค่าใช้จ่ายดำเนินงาน หากเงินเฟ้ออยู่ในระดับสูงเกินไป อาจส่งผลกระทบต่อผลประกอบการและการเติบโตของธุรกิจโรงแรม ซึ่งส่งผลต่อมูลค่าหลักทรัพย์และการเติบโตของบริษัท เอสโฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) นอกจากนี้ยังใช้ทฤษฎีการเติบโตจากการท่องเที่ยว (Tourism-Led Growth Hypothesis) ที่เห็นว่าภาคการท่องเที่ยวเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและธุรกิจโรงแรม โดยผนวกกับทฤษฎีตลาดทุน (Capital Market Theory) ทฤษฎีตลาดทุนระบุว่า มูลค่าหลักทรัพย์สะท้อนความคาดหวังของนักลงทุนเกี่ยวกับผลประกอบการและการเติบโตของบริษัท ซึ่งระบุว่ามูลค่าหลักทรัพย์สะท้อนถึงความคาดหวังของนักลงทุนเกี่ยวกับศักยภาพการเติบโตของบริษัท ทั้งนี้ การศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของตัวแปรทางเศรษฐกิจมหภาคที่มีต่อมูลค่าหลักทรัพย์ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาเหตุและผลเชิงปริมาณที่มีความสัมพันธ์ต่อการเติบโตของบริษัทในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว.

การคิดลดกระแสเงินสด (Discount Cash Flow : DCF) คือ เป็นตัวเลขที่แสดงถึงมูลค่าความถูกแพงของกิจการ โดยการคิดลดกระแสเงินสดจัดเป็นการประเมินมูลค่าแบบสัมบูรณ์ (Absolute Valuation) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นตัวเลขสมบูรณ์ในตัวเองและบอกถึงมูลค่ากิจการโดยมีข้อดี คือ ไม่ต้องมีการเปรียบเทียบกับหุ้นอื่น โดยมีวิธีการคำนวณของการคิดลดกระแสเงินสด คือ การนำกระแสเงินสดอิสระแล้วนำไปคิดลดด้วยต้นทุนของเงินทุนให้กลับมาเป็นมูลค่าปัจจุบันและรวมเป็นมูลค่ากิจการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้นักลงทุนทราบถึงมูลค่าที่แท้จริงของหลักทรัพย์ (Intrinsic Value) เพื่อประกอบการตัดสินใจในการลงทุน และเป็นวิธีการประเมินมูลค่าที่มีพื้นฐานตามทฤษฎีทางการเงิน

**การประเมินมูลค่ากิจการ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้อง**

การศึกษานี้ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ (1) ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) (2) อัตราแลกเปลี่ยน (Exchange Rate : EXC) (3) ดัชนีราคา

ผู้บริโภค (Consumer Price Index : CPI) (4) อัตราเงินเฟ้อ (Inflation Rate) และตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมูลค่าหลักทรัพย์และการเติบโตของ บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัลภา สุภาพรรค (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์หมวดธนาคาร หมวดธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ และหมวดธุรกิจการท่องเที่ยวและสันทนาการในก่อนและหลังวิกฤตการเงิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางเศรษฐกิจ และปัจจัยทางอุตสาหกรรมต่าง ๆ ว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์หมวดธนาคาร หมวดธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ และหมวดธุรกิจการท่องเที่ยวและสันทนาการ ในก่อนและหลังวิกฤตการเงิน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์หมวดธุรกิจการท่องเที่ยว และสันทนาการในช่วงที่ 1 (ก่อนวิกฤตการเงิน) อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ดัชนีค่าเงินบาท (NEER) ดัชนีความเชื่อมั่น (BSI) อัตราเงินปันผลเฉลี่ยของหมวดธุรกิจการท่องเที่ยวและสันทนาการ (DY-TOURISM) ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ธุรกิจการท่องเที่ยวและสันทนาการ ในช่วงที่ 2 (หลังวิกฤตการเงิน) อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ดัชนีค่าเงินบาท (NEER) อัตราการเปลี่ยนแปลงดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ (EXC) และอัตราการเข้าพักรวมทั้งประเทศ (HS)

ชัยธวัช ไชวิฑูรกิจ (2558) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อราคาหุ้นกลุ่มโรงแรมในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อราคาหุ้นกลุ่มโรงแรม ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อนักลงทุนในหุ้นหมวดธุรกิจการท่องเที่ยวและสันทนาการ กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อราคาหุ้นที่สำคัญในด้านบวก ได้แก่ จำนวนนักท่องเที่ยว และอัตราแลกเปลี่ยน สำหรับตัวแปรที่มีผลต่อราคาหุ้นที่สำคัญในด้านลบ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการบริหารและค่าใช้จ่ายในการขาย และอัตราดอกเบี้ย

ณิชา จง และอรรงค์ดี เสวตเลข (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ หมวดการท่องเที่ยวและสันทนาการ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม ช่วงก่อนและหลังการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยใช้ข้อมูลรายไตรมาสย้อนหลัง 10 ปี ระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี พ.ศ. 2553 ถึง ไตรมาสที่ 4 ปี

พ.ศ. 2562 ซึ่งตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด มี 7 ตัวแปร ตัวแปรที่ 1 จำนวนผู้ที่เข้ามาภายในประเทศ ตัวแปรที่ 2 ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ตัวแปรที่ 3 อัตราเงินเฟ้อ ตัวแปรที่ 4 อัตราแลกเปลี่ยนระหว่างเงินบาทกับดอลลาร์ ตัวแปรที่ 5 อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ตัวแปรที่ 6 การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ตัวแปรที่ 7 วิกฤตสถานการณ์การเกิดโรคระบาด ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อราคาลูกค้าหลักทรัพย์ หมวดการท่องเที่ยวและสันทนาการในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีตัวแปรที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ที่สำคัญในด้านบวก ได้แก่ ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ อัตราแลกเปลี่ยน ส่วนตัวแปรที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ที่สำคัญในด้านลบ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

### ขอบเขตการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในกลุ่มโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยการศึกษาเน้นวิเคราะห์ปัจจัยทางเศรษฐกิจมหภาคที่ส่งผลกระทบต่อมูลค่าหลักทรัพย์และการเติบโตของบริษัท ผ่านข้อมูลทางการเงินและเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลที่เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมูลค่าหลักทรัพย์ที่เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) และอัตราแลกเปลี่ยนเงิน และได้ศึกษารายได้รวมของบริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) จากงบการเงิน เพื่อศึกษาผลการดำเนินงาน ฐานะการเงิน กระแสเงินสด และอัตราส่วนทางการเงิน ย้อนหลังเป็นระยะเวลา 5 ปี

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาโดยการหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมูลค่าหลักทรัพย์และการเติบโตของบริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) ด้วยวิธีการสร้างสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยมีแบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

สมการที่ 1

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_n X_n$$

โดยที่

|         |         |  |
|---------|---------|--|
| Y       | หมายถึง | ตัวแปรตาม  |
| a       | หมายถึง | ค่าคงที่   |
| $\beta$ | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ                            |
| X       | หมายถึง | ตัวแปรอิสระ  |
| n       | หมายถึง | ข้อมูลในปีที่ทำการศึกษ จำนวน 5 ปี ตั้งแต่ปีพ.ศ.2561-2565 |

โดยในการศึกษครั้งนี้ สามารถสร้างสมการถดถอยพหุคูณ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อรายได้ของบริษัท โดยมีแบบจำลองที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

สมการที่ 2

$$\text{Revenue} = a + \beta_1 \text{GDP} + \beta_2 \text{EXC} + \beta_3 \text{CPI} + \beta_n \text{INFLATION} + \dots$$

โดยที่

|           |         |  |
|-----------|---------|--|
| Revenue   | หมายถึง | อัตราการเปลี่ยนแปลงของรายได้รวมของบริษัท                 |
| a         | หมายถึง | ค่าคงที่   |
| $\beta$   | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ                            |
| GDP       | หมายถึง | อัตราการเปลี่ยนแปลงของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ            |
| EXC       | หมายถึง | อัตราแลกเปลี่ยน  |
| CPI       | หมายถึง | อัตราการเปลี่ยนแปลงของดัชนีราคาผู้บริโภค                 |
| INFLATION | หมายถึง | อัตราเงินเฟ้อ  |
| n         | หมายถึง | ข้อมูลในปีที่ทำการศึกษ จำนวน 5 ปี ตั้งแต่ปีพ.ศ.2561-2565 |



### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นรายไตรมาส ตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 ปี พ.ศ. 2561 ถึง ไตรมาสที่ 4 ปี พ.ศ. 2565 จำนวน 20 ไตรมาสของแต่ละบริษัท ได้แก่ บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) (SHR) บริษัท เซ็นทรัลพลาซ่า จำกัด (มหาชน) (CENTEL) และ บริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน) (DUSIT) เพื่อนำมาประมวลผล โดยทำการวิเคราะห์ด้วยข้อมูล ในรูปของสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้วิธีการสร้างสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด ( Ordinary Least Square : OLS)

### การวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผู้ศึกษาได้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีผลต่อรายได้รวมของบริษัทฯ และศึกษาถึงทิศทาง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้ข้อมูลแบบ Panel data และใช้วิธีการสร้าง สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary least square: OLS) โดยมีผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์โดยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary least square: OLS)

|            | Coefficient | std. error | t-ratio | p-value  |     |
|------------|-------------|------------|---------|----------|-----|
| const      | 0.0003      | 9.0019     | 0.17    | 0.857    |     |
| LnGDP      | 5.3490      | 0.8484     | 6.30    | 1.09e-08 | *** |
| EXC        | -0.0480     | 0.02181    | -2.20   | 0.030    | **  |
| CPI        | -0.1270     | 0.1053     | -1.20   | 0.231    |     |
| Inflation  | -0.0013     | 0.0013     | -1.03   | 0.305    |     |
| P-value(F) | 1.22e-07    |            |         |          |     |

R-squared 0.3432

Adjusted R-squared

0.3137

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ \*,\*\* และ \*\*\* แสดงนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.1 , 0.05 ,0.01

จากตารางที่ 1 ผลจากการทดสอบ Pooled OLS พบว่า มีค่า P-value(F) = 1.22e-07 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าข้อมูลทุกตัวสามารถนำไปใช้ได้กับผลการทดสอบนี้ พบว่า มีตัวแปรอิสระ 2 ตัวที่มีผลต่อรายได้รวมของบริษัทฯ คือ ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) และอัตราแลกเปลี่ยน (Exchange rate) และค่า Adj R-squared มีค่าใกล้เคียงกัน แสดงให้เห็นว่า หากมีการเพิ่มตัวแปรอิสระเข้าไปในสมการจะไม่ก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับผลการทดสอบนี้ จากผลการศึกษาพบว่า มีตัวแปรอิสระ 2 ตัวที่มีผลต่อรายได้รวมของบริษัทฯ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยนำมาแทนค่าสมการได้ดังนี้

$$\text{Revenue} = 0.0003 + 5.3490 (\text{GDP}) - 0.0480 (\text{EXC})$$

### มูลค่าบริษัทแบบที่ 1

ผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีคิดลดกระแสเงินสดอิสระ (Discount Cash Flow : DCF) เนื่องจากวิธีนี้แสดงให้เห็นถึงมูลค่าความถูกต้องหรือแพงของกิจการ โดยการคิดลดกระแสเงินสดจัดเป็นการประเมินมูลค่าแบบสัมบูรณ์ (Absolute Valuation) หมายถึง การประเมินมูลค่าแบบสัมบูรณ์ คือการวัดมูลค่าจากหุ้นนั้นโดยตรง การประเมินมูลค่าหุ้นด้วยการคิดลดกระแสเงินสด คือ การนำเงินสดอิสระ หรือกระแสเงินสดที่ได้จากกิจการ นำมาคิดลดด้วยต้นทุนของเงินทุนกลับมาเป็นมูลค่าปัจจุบัน รวมเป็นมูลค่าของกิจการ โดยมีสมการดังต่อไปนี้

$$\text{DCF} = \frac{\text{CF}_1}{(1+r)^1} + \frac{\text{CF}_2}{(1+r)^2} + \dots + \frac{\text{CF}_n}{(1+r)^n}$$

โดยที่

DCF = วิธีการคิดลดกระแสเงินสด (Discounted Cash Flow : DCF)

CF<sub>n</sub> = กระแสเงินสดที่เกิดขึ้นเวลาที่ n

r = อัตราผลตอบแทนที่ต้องการ

n = จำนวนปี

การคำนวณกระแสเงินสดอิสระของกิจการ (Free Cash Flow to the Firm : FCFE)



ตารางที่ 2 การคำนวณหากระแสเงินสดอิสระของกิจการ (Free Cash Flow to the Firm : FCFE)

| FCFE                | 2566             | 2567             | 2568              | 2569              | 2570              |
|---------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| EBIT                | 6,733,459,972.56 | 8,215,786,537.30 | 10,024,437,466.25 | 12,231,250,904.42 | 14,923,879,688.06 |
| TAX(20%)            | 1,346,691,994.51 | 1,643,157,307.46 | 2,004,887,493.25  | 2,446,250,180.88  | 2,984,775,937.61  |
| Nopat               | 5,386,767,978.05 | 6,572,629,229.84 | 8,019,549,973.00  | 9,785,000,723.54  | 11,939,103,750.45 |
| CAPEX               | 63,477,904.41    | (6,401,479.38)   | (7,810,722.62)    | (9,530,201.41)    | (11,628,212.06)   |
| Net Working Capital | 217,231,138.71   | 265,053,133.48   | 323,402,823.31    | 394,597,810.44    | 481,465,901.91    |
| FCFE                | 5,667,477,021.17 | 6,831,280,883.94 | 8,335,142,073.69  | 10,170,068,332.57 | 12,408,941,440.30 |

หลังจากคำนวณหากระแสเงินสดอิสระของกิจการ (Free Cash Flow to the Firm : FCFE) ได้แล้วนั้น ผู้ศึกษาจึงคำนวณหามูลค่าปัจจุบันสุดท้าย (Terminal Value) โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังต่อไปนี้

$$\text{Terminal Value} = \frac{\text{FCFE } n(1 + g)}{\text{WACC} - g}$$

โดยที่

FCFE = กระแสเงินสดอิสระของกิจการ

WACC = อัตราต้นทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

g = อัตราการเติบโต

ค่าต้นทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของบริษัท (Weighted Average Cost of Capital : WACC) เท่ากับ 8% โดยอ้างอิงข้อมูลจาก WACC ปี 2565 ของบริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) มีที่มาจาก Bloomberg ค้นหาข้อมูล ณ วันที่ 27 มิถุนายน 2566 และผู้ศึกษาตั้งสมมติฐานให้บริษัทฯ ซึ่งมีค่า WACC คงที่ในทุกปี โดยตั้งสมมติฐานให้บริษัทฯ มีอัตราการเติบโต (g) ของกำไรสุทธิคงที่ เท่ากับ อัตราการเติบโต (g) ที่เกิดขึ้นจริงของกำไรสุทธิในปี 2564 เทียบกับปี 2565 เมื่อแทนค่าตัวแปรในสมการ เพื่อหาอัตราการเติบโต ดังต่อไปนี้

$$g = 3.4\%$$

สามารถแทนค่าในสมการได้ดังต่อไปนี้

$$\text{Terminal Value} = \frac{12,408,941,440.30(1 - 3.4\%)}{8\% + 3.4\%}$$

$$= 105,149,451,152.04 \text{ บาท}$$

หลังจากได้มูลค่าของกิจการแล้วนั้น ผู้ศึกษาทำการคำนวณหามูลค่าของส่วนของผู้ถือหุ้น (Equity Value) โดยคำนวณจาก มูลค่าของกิจการ (Firm Value) - หนี้สินทั้งหมดของบริษัท โดยข้อมูลหนี้สินทั้งหมด จะใช้ข้อมูลในปี 2566 ในการคำนวณ เนื่องจากมีการปรับอัตราคิดลดไว้แล้ว และแทนค่าลงในสมการได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{มูลค่าของส่วนผู้ถือหุ้น (Equity Value)} &= 105,149,451,152.04 - 6,519,440,861.32 \\ &= 98,685,220,351 \text{ บาท} \end{aligned}$$

หลังจากนั้นก็ทำการหามูลค่าสามัญของบริษัท โดยคำนวณจาก มูลค่าส่วนของผู้ถือหุ้น / จำนวนหุ้นทั้งหมด ซึ่งสามารถแทนค่าลงในสมการ ได้ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{มูลค่าหุ้นสามัญของบริษัท} &= \frac{98,685,220,351}{17,968,200,000.00} \\ &= 5.49 \text{ บาทต่อหุ้น} \end{aligned}$$

## มูลค่าบริษัทแบบที่ 2

วิธีการประเมินมูลค่าบริษัท แบบที่ 2 ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ทำการศึกษาการประเมินมูลค่ากิจการตามบัญชี (Book Value Approach) ซึ่งการประเมินมูลค่าหุ้นตามวิธีนี้เป็นการประเมินจากมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์สุทธิตามงบการเงินของบริษัทฯ โดยมีวิธีการทำ คือ นำข้อมูลที่ใช้มาจากงบการเงินรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565 โดยใช้ข้อมูลที่มีการเผยแพร่ในเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ([www.set.or.th](http://www.set.or.th)) และเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) โดยวิธีการประเมินด้วยวิธีมูลค่ากิจการตามบัญชี (Book Value Approach) และรายการที่นำมาใช้ในการประเมิน คือ สินทรัพย์รวม หนี้สินรวม มูลค่ายุติธรรมของหุ้นสามัญ จำนวนหุ้นสามัญที่นำออกจำหน่าย ซึ่ง



สามารถคำนวณได้ ดังแสดงใน ตารางผลการประเมินมูลค่าบริษัท โดยใช้วิธีการประเมินมูลค่ากิจการตามบัญชี (Book Value Approach)

ตารางที่ 3 ผลการประเมินมูลค่าบริษัท โดยใช้วิธีการประเมินมูลค่ากิจการตามบัญชี

| วิธีการประเมินมูลค่าแบบที่ 2            |                                  |
|---|----------------------------------|
| รายการ                                  | วันที่ 31 ธันวาคม 2565 (ล้านบาท) |
| สินทรัพย์รวม                            | 36,449,598,980.00                |
| (ลบ) หนี้สินรวม                         | 20,430,429,638.00                |
| มูลค่ายุติธรรมของหุ้นสามัญ              | 16,019,169,342.00                |
| (หาร) จำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระแล้ว | 17,968,200,000.00                |
| มูลค่าหุ้นของบริษัท                     | 0.89                             |

### สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมูลค่าหลักทรัพย์และการเติบโตของบริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) โดยนำข้อมูลทางการเงินของบริษัทฯ เป็นระยะเวลา 5 ปี (เริ่มตั้งแต่ปี 2561 ถึง 2565) ประกอบกับตัวแปรอิสระที่นำมาพยากรณ์ในส่วนของงบการเงิน โดยมีตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อมูลค่าของหลักทรัพย์ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา (EXC) และได้ใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นรายไตรมาส นำมาทำการสร้างสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Square) กับบริษัทคู่แข่ง ได้แก่ บริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน) (DUSIT) และบริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) (CENTEL) โดยผลการศึกษา พบว่า การประเมินมูลค่าหลักทรัพย์ด้วยวิธีการคิดลดกระแสเงินสด (Discounted Cash Flow : DCF) โดยการใช้กระแสเงินสดอิสระของกิจการ (Free Cash Flow to the Firm : FCFF) พบว่า มูลค่าหลักทรัพย์ของบริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) (SHR) เท่ากับ 5.49 บาทต่อหุ้น และการประเมินมูลค่าหลักทรัพย์ด้วยวิธีการประเมินมูลค่ากิจการตามบัญชี (Book Value Approach) ซึ่งการประเมินมูลค่ากิจการวิธีนี้

เป็นการประเมินจากมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์สุทธิตามงบการเงินของบริษัท พบว่า มูลค่าหุ้นสามัญของบริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) (SHR) เท่ากับ 0.89 บาทต่อหุ้น

ซึ่งการประเมินมูลค่าหลักทรัพย์ด้วยวิธีการประเมินมูลค่ากิจการตามบัญชี (Book Value Approach) เป็นเพียงการสะท้อนข้อมูลมูลค่าหลักทรัพย์ ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง โดยไม่ได้คำนึงถึงสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ รวมไปถึงไม่ได้คำนึงถึงศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ ที่บริษัทอาจมีการเติบโตหรือมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การประเมินมูลค่าหลักทรัพย์ด้วยวิธีนี้มีความน่าเชื่อถือ แต่อาจไม่เหมาะสมสำหรับการประเมินมูลค่าหลักทรัพย์ในครั้งนี้

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาวิจัยที่เป็นตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อมูลค่าหลักทรัพย์ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) หากค่า GDP เป็นบวก หมายความว่าเศรษฐกิจมีการเติบโต เงินหมุนเวียนในประเทศเพิ่มขึ้น ส่งผลบวกต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุนและมูลค่าหลักทรัพย์ในทางกลับกัน หากค่า GDP ติดลบ อาจสะท้อนถึงสภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ซึ่งนักลงทุนสามารถใช้ตัวเลข GDP เป็นข้อมูลอ้างอิงในการพิจารณาความเสี่ยงและโอกาสในการลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัท รวมถึงโอกาสสร้างผลตอบแทนในอนาคต

2. การเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนมีผลกระทบต่อผลตอบแทนจากการลงทุน และผลการดำเนินงานของบริษัท โดยเฉพาะบริษัทที่มีการลงทุนหรือรายได้ในสกุลเงินต่างประเทศ เช่นเดียวกับบริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) นักลงทุนควรพิจารณาความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเป็นปัจจัยสำคัญในการวิเคราะห์ผลตอบแทนที่คาดหวังและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

3. บริษัทควรพิจารณาถึงโครงสร้างการถือหุ้นในบริษัทในเครือ ซึ่งมีความซับซ้อนในเชิงโครงสร้างและการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การบริหารจัดการที่ไม่เหมาะสมอาจนำไปสู่ความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการองค์กรในเครือ เช่น การติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด การจัดการความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ และการสร้างกลไกการกำกับดูแลที่โปร่งใส เพื่อให้มั่นใจในความมั่นคงทางธุรกิจในระยะยาว

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยและตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อมูลค่าหลักทรัพย์และการเติบโตของบริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) เช่น ปัจจัยด้านสภาพคล่องในตลาดทุน การแข่งขันในอุตสาหกรรม และความยืดหยุ่นในกลยุทธ์การลงทุนของบริษัท นอกจากนี้ การศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับผลกระทบของโครงสร้าง Holding Company ต่อการดำเนินธุรกิจและการเติบโตในระยะยาว จะช่วยให้เกิดความเข้าใจที่รอบด้านมากขึ้น และสนับสนุนการกำหนดกลยุทธ์การเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ

### เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). **ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ทำบัญชี**. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2564, จาก [https://www.dbd.go.th/news\\_view.php?id=1](https://www.dbd.go.th/news_view.php?id=1)
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). **การประเมินมูลค่ากิจการตามบัญชี**. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.setinvestnow.com/th/glossary/book-value>
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2566). **รายงานประจำปี บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)**. สืบค้นจาก <https://set.or.th>
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2564). **SET's Current Market Situation**. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2565. จาก [https://classic.set.or.th/th/setresearch/setresearch\\_p1.html#current](https://classic.set.or.th/th/setresearch/setresearch_p1.html#current).
- ชัยธวัช โขวิฑูรกิจ. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อราคาหุ้นกลุ่มโรงแรมในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณิชา จง และธำรงค์ศักดิ์ เสวตเลข. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ หมวดการท่องเที่ยวและสันทนาการ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**. การประชุมวิชาการระดับชาติ สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ครั้งที่ 8 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน). (2565). **งบการเงินและรายงานประจำปี (56-1)**. สืบค้นจาก <https://investor.shotelsresorts.com/th/home>
- ประเมินมูลค่าหุ้นด้วย DCF เขาทำกันอย่างไร**. (2561). สืบค้นจาก

<https://www.finnomena.com/investment-reader/dcf/>

ฟอร์บส์ ไทยแลนด์. (2020). COVID-19 เร่งพฤติกรรมผู้ใช้นาครดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2564. จาก <https://forbes-thailand.com/commentaries/insights/covid-19-B2.html>

วัลภา สุภาพรรค (2557). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์หมวดธนาคาร หมวดธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ และหมวดธุรกิจการท่องเที่ยวและสันทนาการ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหลังโควิด-19. สืบค้นจาก

<https://kasikornresearch.com>

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.). (ม.ป.ป.). เอกสารเผยแพร่ของบริษัทที่ออกและเสนอขายหลักทรัพย์. สืบค้นจาก

<https://market.sec.or.th/public/idisc/th/FinancialReport/FS>

Singha Estate Public Company Limited. (2023). *Annual Report 2023*. Retrieved from [www.singhaestate.co.th](http://www.singhaestate.co.th)

SHR Annual Report. (2023). *Strategic Investments in Global Hospitality*. Retrieved from [www.shotelsandresorts.com](http://www.shotelsandresorts.com)

World Tourism Organization. (2022). *Tourism Recovery Post-COVID-19: A Global Perspective*. Retrieved from [www.unwto.org](http://www.unwto.org)



คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบที่ส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร  
ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย  
The Audit Committee Characteristics Affecting the Creation  
of Value Added Company of the Listed Companies in the  
Stock Exchange of Thailand

ชิตชนก มากเชื้อ

อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

E-mail: chidchanok.m@rmutsv.ac.th

Chidchanok Makchuea

Lecturer, Faculty of Department of Accounting Faculty of Business Administration,  
Rajamangala University of Technology Srivijaya.

ชฎามาศ แก้วสุกใส

อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

E-mail: chadamad.k@rmutsv.ac.th

Chadamad Kaewsooksai

Lecturer, Faculty of Department of Accounting Faculty of Business Administration,  
Rajamangala University of Technology Srivijaya

ปรศนีย์ กายพันธุ์

อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

E-mail: prassanee93@hotmail.com

Prassanee Kayyapun

Lecturer, Faculty of Department of Accounting Faculty of Business Administration,  
Rajamangala University of Technology Srivijaya

รับเข้า: 3 กันยายน 2567 แก้ไข: 20 กันยายน 2567 ตอปรับ: 18 ธันวาคม 2567

## บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบกับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 257 ตัวอย่าง จาก 715 บริษัท โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบด้านปฏิบัติตามกฎหมาย ด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชี และด้านการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเงิน คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านปฏิบัติตามกฎหมาย และด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชี มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านลูกค้า คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านปฏิบัติตามกฎหมาย และด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชี มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านกระบวนการภายใน และคุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านความถูกต้องของรายงานทางการเงิน ด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชี และด้านการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเรียนรู้และพัฒนา หนึ่งในบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ คือ การรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยแสดงความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงที่เพียงพอ ซึ่งหากองค์กรมีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม จะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานสำเร็จผลอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสามารถในการแข่งขันในภาคธุรกิจ ซึ่งผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นได้ว่า คุณลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบจะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร

**คำสำคัญ:** คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบ การสร้างมูลค่าเพิ่ม คณะกรรมการตรวจสอบ

## Abstract

This study aims to examine the relationship between the characteristics of audit committees and the creation of added value for organizations listed on the Stock Exchange of Thailand. 257 companies out of the 715 listed on the Stock Exchange of

Thailand. The general data were analyzed using descriptive statistics, including frequency and percentage, Hypotheses were tested using Multiple Regression Analysis.

The findings revealed that the characteristics of audit committees in terms of legal compliance, responsibility to auditors, and the preparation of audit committee reports have a statistically significant relationship with the creation of added value in the financial aspect of the organization. Additionally, the characteristics related to legal compliance and responsibility to auditors also have a statistically significant relationship with the creation of added value in the organization's internal processes.

Regarding the learning and development aspect, it was found that the characteristics of audit committees in terms of the accuracy of financial reports, responsibility to auditors, and the preparation of audit committee reports have a statistically significant relationship with the creation of added value for the organization. One of the key roles of the audit committee is to report on their performance, providing opinions on the adequacy of internal control systems and risk management. If an organization has an appropriate internal control system, it will help facilitate effective operations and enhance business competitiveness. This reflects that the characteristics of audit committees contribute significantly to creating added value for the organization.

**Keywords:** Audit Committee Attributes, Value Added, Audit Committee

## บทนำ

จากความล้มละลายของบริษัทขนาดใหญ่ในสหรัฐอเมริกา ไม่ว่าจะเป็นบริษัทเอนรอน เวิลด์คอม และสำนักงานตรวจสอบบัญชีแอนเดอร์สัน ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วโลก หลายองค์กรมีการตื่นตัวในเรื่องของการกำกับดูแลกิจการ อันเป็นผลจากกฎหมาย Sarbanes-Oxley Act ในประเทศไทยการกำกับดูแลกิจการเริ่มเข้ามามีบทบาทในช่วงยุคเศรษฐกิจฟองสบู่ ปี พ.ศ. 2540 มีเงื่อนไขให้บริษัทจดทะเบียนใน

ตลาดหลักทรัพย์จะต้องแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบขึ้นในการกำกับดูแลกิจการ และจัดให้มีระบบการควบคุมภายใน สร้างความโปร่งใส เป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เพื่อประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศ (ภัทรพงศ์ เจริญกิจจารุกร, 2556) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้กำหนดให้คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของกิจการให้อยู่ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี การตรวจสอบดังกล่าวยังครอบคลุมไปถึงการตรวจสอบการบริหารความเสี่ยง สอบทานข้อมูลต่าง ๆ ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือในรายงานทางการเงิน โดยผู้สอบบัญชีของกิจการจะต้องมีการรายงานโดยตรงต่อตัวคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อเป็นการยืนยันยืนยันความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี และสร้างความมั่นใจว่ากรรมการบริหาร ได้ทำหน้าที่บริหารงานตามกรอบนโยบายที่กำหนดไว้

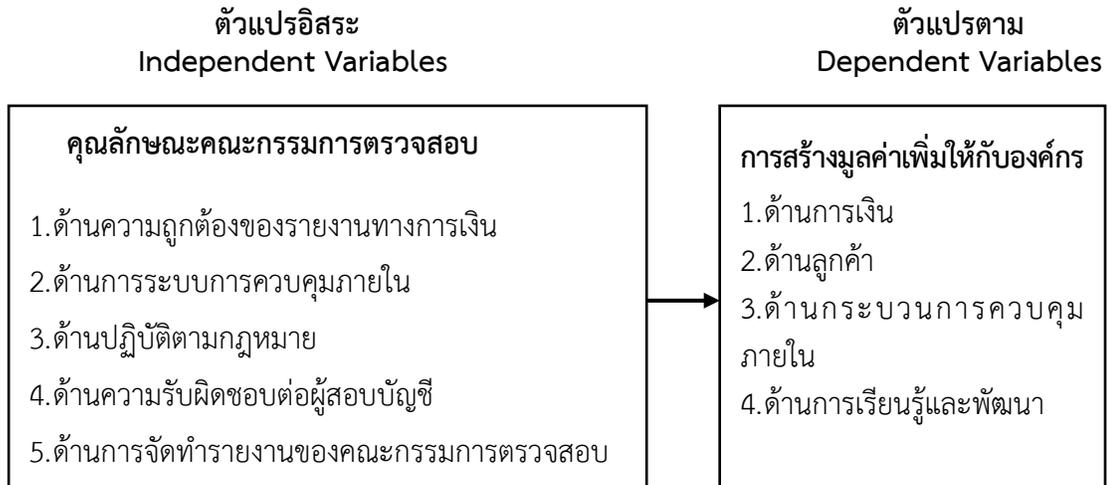
คณะกรรมการตรวจสอบเป็นคณะกรรมการที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นเครื่องมือสำคัญของการดูแลคุณภาพในองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร สืบเนื่องจากบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบที่เข้ามาเป็นส่วนในการกำกับดูแลกิจการที่ดี และช่วยสร้างความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ (อาภรณ์ แก้ววงษ์ และ พิมพิศา พรหมมา, 2565) ดังนั้นคณะกรรมการตรวจสอบถือได้ว่า เป็นกลไกที่จะช่วยให้การกำกับดูแลกิจการสัมฤทธิ์ผลได้ สร้างความมั่นใจว่ากรรมการบริหารได้ทำหน้าที่บริหารงานตามกรอบนโยบาย กลยุทธ์ที่คณะกรรมการได้กำหนดแนวทางไว้ ทั้งนี้เพื่อปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม (จินทนา สาขากร และศิลาปะพร ศรีจันทพร, 2564 : 1-17) และจะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร

จากความสำคัญของคณะกรรมการตรวจสอบที่มีผลกระทบต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงคุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบ มีความสัมพันธ์กับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรอย่างไร โดยทำการศึกษาจากผู้บริหารของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจที่ดีต่อคุณลักษณะและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบที่มีต่อองค์กร

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบกับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาจึงได้ทำการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 715 บริษัท โดยศึกษาเก็บข้อมูลใน พ.ศ. 2561 สืบค้นที่อยู่ของบริษัทได้จากเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ([www.set.or.th](http://www.set.or.th))

จากประชากรทั้งหมด 715 บริษัท การสุ่มตัวอย่างเพื่อใช้เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด คำนวณหากกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยกำหนดตามแนวทางของ Yamane (1973) โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ ความผิดพลาดไม่เกิน 5 เปอร์เซนต์ จากสูตรของ Taro Yamane (1973)

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

แทนค่าประชากรในสูตร

$$n = \frac{715}{1+715(0.05)^2}$$

ในการคำนวณจากสูตรหาไร้ยามาเน่ ขนาดตัวอย่างที่ต้องการจึงเท่ากับ 257 บริษัท จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 715 บริษัท ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยแจกแจงแบ่งสัดส่วนตามขนาด จากประชากรปีละ 715 ราย ได้กลุ่มตัวอย่างปีละ 257 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 36 เปอร์เซ็นต์ของประชากรทั้งหมด และสามารถแบ่งตามกลุ่มอุตสาหกรรมตามที่แสดงในตารางที่ 1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม

| ลำดับ | รายละเอียด                 | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
|-------|----------------------------|--------------|--------------------|
| 1     | เทคโนโลยี                  | 50           | 18                 |
| 2     | สินค้าอุปโภคบริโภค         | 50           | 18                 |
| 3     | ทรัพยากร                   | 56           | 20                 |
| 4     | เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร    | 58           | 21                 |
| 5     | การเงิน                    | 66           | 23                 |
| 6     | สินค้าอุตสาหกรรม           | 122          | 44                 |
| 7     | บริการ                     | 141          | 51                 |
| 8     | อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง | 172          | 62                 |
|       | <b>รวม</b>                 | <b>715</b>   | <b>257</b>         |

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อแบ่งตามสัดส่วนประชากรของกลุ่มอุตสาหกรรม จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ทุก ๆ หน่วยของประชากรที่ศึกษามีโอกาสได้รับเลือกเท่าๆ กัน โดยการจับฉลาก (Lottery Method) เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

### สมมติฐานการวิจัย

- H1a: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านความถูกต้องของรายงานทางการเงินส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเงิน
- H1b: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านความถูกต้องของรายงานทางการเงินส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านลูกค้า

- H1c: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านความถูกต้องของรายงานทางการเงินส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านกระบวนการภายใน
- H1d: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านความถูกต้องของรายงานทางการเงินส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเรียนรู้และพัฒนา
- H2a: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านระบบการควบคุมภายในส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเงิน
- H2b: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านระบบการควบคุมภายในส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านลูกค้า
- H2c: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านระบบการควบคุมภายในส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านกระบวนการภายใน
- H2d: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านระบบการควบคุมภายในส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเรียนรู้และพัฒนา
- H3a: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านปฏิบัติตามกฎหมายส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเงิน
- H3b: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านปฏิบัติตามกฎหมายส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านลูกค้า
- H3c: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านปฏิบัติตามกฎหมายส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านกระบวนการภายใน
- H3d: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านปฏิบัติตามกฎหมายส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเรียนรู้และพัฒนา
- H4a: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชีส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเงิน
- H4b: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชีส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านลูกค้า
- H4c: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชีส่งผลต่อการสร้าง

มูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านกระบวนการภายใน

H4d: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชีส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเรียนรู้และพัฒนา

H5a: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเงิน

H5b: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านลูกค้า

H5c: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านกระบวนการภายใน

H5d: คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเรียนรู้และพัฒนา

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่ม แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม คือ จำนวนทุนจดทะเบียนของบริษัท ระยะเวลาในการดำเนินงานของบริษัทจนถึงปัจจุบัน และกลุ่มประเภทอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 3 คุณลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบ ประยุกต์มาจากงานวิจัยของ สุวิตา อ่อนสะอ (2555) ธนาภิญญา อัดตฤทธิ (2548) และยุทธนา วราภิรมย์และคณะ (2542) ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบในแต่ละด้าน

ส่วนที่ 4 การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร ประยุกต์มาจากงานวิจัยของ พงษ์ศักดิ์ สิงห์ประสาทร (2551) รพีชัย จินตเศรษฐี (2549) ข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้ Balanced Scorecard ในการวัดการ

สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกิจการ ลักษณะแบบสอบถามในตอนต้นที่ 3 และ 4 เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

คุณภาพเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดขอบเขตข้อคำถามที่จะใช้ในแบบสอบถามวิจัย สร้างแบบสอบถามตามขอบเขตที่กำหนด และนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อ โดยผลการวิเคราะห์แบบสอบถามการวิจัยต้องมีค่าดัชนี 0.5 ขึ้นไป หากข้อใดมีค่าดัชนีต่ำกว่า 0.5 ต้องทำการแก้ไขหรือตัดทิ้ง ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.67 – 1.00

นอกจากนั้นผลการทดลองใช้ Try Out กับผู้บริหารบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตอนที่ 3 และตอนที่ 4 มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.861 - 0.968 และนำทดสอบค่าอำนาจแจกแจง (Discrimination) โดยใช้วิธีสหสัมพันธ์ของคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item – Total Correlation) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามควรมีค่าตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลทั่วไปของบริษัท นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท และความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างมูลค่าเพิ่มของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นำข้อมูลที่วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรในแต่ละด้าน (Correlation) แบบเพียร์สัน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

### ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ประกอบด้วย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ข้อมูลทั่วไปของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ได้แก่ จำนวนทุนจดทะเบียนของบริษัท ระยะเวลาในการดำเนินงานและกลุ่มอุตสาหกรรม ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 257 คน พบว่า

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศชาย จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 63.42 และเป็นเพศหญิง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 36.58

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 42.41 รองลงมาอายุน้อยกว่า 40 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 24.51 อายุระหว่าง 46 – 50 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 16.73 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.34

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 56.81 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 34.63 และสูงกว่าระดับปริญญาโท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.56

ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ส่วนใหญ่ 6 – 10 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 31.52 มีประสบการณ์ทำงาน 3 – 5 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 19.84 และมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.84

ข้อมูลทั่วไปของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ พบว่า

จำนวนทุนของบริษัท พบว่า จำนวนทุนจดทะเบียนของบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ น้อยกว่า 500 ล้านบาท จำนวน 127 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 49.40 รองลงมา มีทุนจดทะเบียน มากกว่า 1,000 ล้านบาท จำนวน 71 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 27.60 และมีทุนจดทะเบียนระหว่าง 501 – 1,000 ล้านบาท จำนวน 59 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 23



ระยะเวลาในการดำเนินงานของบริษัทจนถึงปัจจุบัน พบว่า ระยะเวลาในการดำเนินงานบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระยะเวลามากกว่า 20 ปี จำนวน 91 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 35.40 รองลงมา มีระยะเวลา 10 - 15 ปี จำนวน 69 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 26.80 และมีระยะน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 49 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 19.10 และมีระยะเวลา 16 - 20 ปี จำนวน 48 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 18.70

ประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมของบริษัท พบว่า ประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม จำนวน 68 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 26.46 รองลงมา เป็นกลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรม จำนวน 63 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 24.51 กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค จำนวน 46 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 17.90 กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง จำนวน 32 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.45 กลุ่มทรัพยากร จำนวน 18 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 7 กลุ่มธุรกิจการเงิน จำนวน 12 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4.67 และกลุ่มบริการ จำนวน 12 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4.90 และกลุ่มเทคโนโลยี จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 2.33

2. การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

2.1 การทดสอบความเป็นอิสระของตัวแปรอิสระทุกตัว (Collinearity) โดยใช้ค่าขยายตัวของความแปรปรวน (VIF) หรือค่าความคลาดเคลื่อนยินยอม (Tolerance) โดยที่ค่า Tolerance ยิ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรอิสระตัวนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นน้อย แต่ถ้าค่า Tolerance มีค่าเข้าใกล้ ศูนย์ แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระตัวอื่น ๆ มาก ซึ่งทำให้เกิด Multicollinearity ถ้าค่า Multicollinearity ต่ำกว่า 0.1 แสดงว่ามีภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ขั้นรุนแรง และถ้าค่าต่ำกว่า 0.2 แสดงว่ามีปัญหาอยู่ในระดับมาก ค่า VIF ถ้ามีค่ามาก แสดงว่าตัวแปรอิสระ  $X_i$  มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ มาก ถ้าค่า VIF มากกว่า 10 แสดงว่าก่อให้เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

ตารางที่ 3 ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ

| ตัวแปรอิสระ                        | Collinearity Statistics |       |
|------------------------------------|-------------------------|-------|
|                                    | Tolerance               | VIF   |
| ด้านความถูกต้องของรายงานทางการเงิน | .303                    | 3.299 |
| ด้านการควบคุมภายใน                 | .404                    | 2.473 |

| ตัวแปรอิสระ                            | Collinearity Statistics |       |
|--|-------------------------|-------|
|  | Tolerance               | VIF   |
| ด้านปฏิบัติตามกฎหมาย                   | .343                    | 2.916 |
| ด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชี        | .388                    | 2.575 |
| ด้านการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ | .289                    | 3.459 |

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่า Tolerance มีค่าตั้งแต่ 0.289 – 0.404 ซึ่งมากกว่า 0.2 (Muticollinearity) และค่า VIF ของตัวแปรอิสระ มีค่าตั้งแต่ 2.473 – 3.459 ซึ่งต่ำกว่า 5 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ไม่เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity)

2.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบกับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regressions Analysis)

**ตารางที่ 4** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเงิน

| ตัวแปร  | B     | t      | P-Value |
|---|-------|--------|---------|
| <b>ค่าคงที่ (a)</b>   | 2.645 | 9.717  | .000    |
| ด้านความถูกต้องของรายงานทางการเงิน (X <sub>1</sub> )  | .043  | .428   | .669    |
| ด้านการควบคุมภายใน (X <sub>2</sub> )  | -.052 | -.598  | .551    |
| ด้านปฏิบัติตามกฎหมาย (X <sub>3</sub> )  | .249  | 2.648  | .009**  |
| ด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชี (X <sub>4</sub> )   | -.478 | -5.414 | .000**  |
| ด้านการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ (X <sub>5</sub> )  | .554  | 5.415  | .000**  |
| F statistic = 15.868      R <sup>2</sup> = .240      Adjusted R <sup>2</sup> = .225      Sig < 0.05 |       |        |         |
| ตัวแปรตาม = การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเงิน (Y <sub>1</sub> )                            |       |        |         |

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะ  
คณะกรรมการตรวจสอบต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเงิน สามารถกำหนดสมการได้ดังนี้

$$Y_1 = 2.645 + 0.249X_3 - 0.478X_4 + 0.554X_5$$

ผลการศึกษาพบว่า ค่า F statistic เท่ากับ 15.868 และค่าพยากรณ์  $R^2$  เท่ากับ 0.240 และ  
Adjusted  $R^2$  เท่ากับ 0.225 หรือแบบจำลองการวิเคราะห์ถดถอยพหุมีความสามารถในการพยากรณ์ได้  
ร้อยละ 24 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านความถูกต้องของรายงานทางการเงิน ไม่มี  
ความสัมพันธ์กับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$   
ทั้งนี้  $p = .669$  จึงปฏิเสธสมมติฐาน H1a

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านการควบคุมภายใน ไม่มีความสัมพันธ์กับการสร้าง  
มูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ทั้งนี้  $p = .551$  จึงปฏิเสธ  
สมมติฐาน H2a

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านปฏิบัติตามกฎหมาย มีความสัมพันธ์กับการสร้าง  
มูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ทั้งนี้  $p = .009$  จึงยอมรับ  
สมมติฐาน H3a

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชี มีความสัมพันธ์กับ  
การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ทั้งนี้  $p = .000$   
จึงยอมรับสมมติฐาน H4a

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ มี  
ความสัมพันธ์กับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p <$   
 $0.05$  ทั้งนี้  $p = .000$  จึงยอมรับสมมติฐาน H5a

**ตารางที่ 5** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านลูกค้า

| ตัวแปร  | B     | t      | P-Value |
|---|-------|--------|---------|
| <b>ค่าคงที่ (a)</b>   | 2.216 | 8.142  | .000    |
| ด้านความถูกต้องของรายงานทางการเงิน (X <sub>1</sub> )  | .087  | .854   | .394    |
| ด้านการควบคุมภายใน (X <sub>2</sub> )  | .099  | 1.120  | .264    |
| ด้านปฏิบัติตามกฎหมาย (X <sub>3</sub> )  | .354  | 3.673  | .000**  |
| ด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชี (X <sub>4</sub> )   | -.184 | -2.028 | .044**  |
| ด้านการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ (X <sub>5</sub> )  | .085  | .814   | .416    |
| F statistic = 12.634      R <sup>2</sup> = .201      Adjusted R <sup>2</sup> = .185      Sig < 0.05 |       |        |         |
| ตัวแปรตาม = การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านลูกค้า (Y <sub>2</sub> )                             |       |        |         |

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านลูกค้า สามารถกำหนดสมการได้ดังนี้

$$Y_2 = 2.216 + 0.354X_3 - 0.184X_4$$

ผลการศึกษาพบว่า ค่า F statistic เท่ากับ 12.634 และค่าพยากรณ์ R<sup>2</sup> เท่ากับ 0.201 และ Adjusted R<sup>2</sup> เท่ากับ 0.185 หรือแบบจำลองการวิเคราะห์ถดถอยพหุมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 20.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านความถูกต้องของรายงานทางการเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p < 0.05 ทั้งนี้ p = .394 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H1b

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านการควบคุมภายใน ไม่มีความสัมพันธ์กับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p < 0.05 ทั้งนี้ p = .264 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H2b



คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านปฏิบัติตามกฎหมาย มีความสัมพันธ์กับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ทั้งนี้  $p = .000$  จึงยอมรับสมมติฐาน H3b

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชี มีความสัมพันธ์กับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ทั้งนี้  $p = .044$  จึงยอมรับสมมติฐาน H4b

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ทั้งนี้  $p = .416$  จึงปฏิเสธสมมติฐาน H5b

**ตารางที่ 6** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านกระบวนการภายใน

| ตัวแปร  | B     | t      | P-Value |
|---|-------|--------|---------|
| ค่าคงที่ (a)  | 1.681 | 6.950  | .000    |
| ด้านความถูกต้องของรายงานทางการเงิน (X1)                                 | .270  | 2.980  | .003**  |
| ด้านการควบคุมภายใน (X2)   | .141  | 1.800  | .073    |
| ด้านปฏิบัติตามกฎหมาย (X3)   | .361  | 4.243  | .000**  |
| ด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชี (X4)                                    | -.396 | -4.949 | .000**  |
| ด้านการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ (X5)                             | .178  | 1.923  | .056    |
| F statistic = 30.165 $R^2 = .375$ Adjusted $R^2 = .363$ Sig < 0.05      |       |        |         |
| ตัวแปรตาม = การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านกระบวนการภายใน ( $Y_3$ ) |       |        |         |

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านกระบวนการภายใน สามารถกำหนดสมการได้ดังนี้

$$Y_3 = 1.681 + 0.270X_1 + 0.361X_3 - 0.396X_4$$

ผลการศึกษาพบว่า ค่า F statistic เท่ากับ 30.165 และค่าพยากรณ์  $R^2$  เท่ากับ 0.375 และ Adjusted  $R^2$  เท่ากับ 0.363 หรือแบบจำลองการวิเคราะห์ถดถอยพหุมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 36.30 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านความถูกต้องของรายงานทางการเงิน มีความสัมพันธ์กับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ทั้งนี้  $p = .003$  จึงยอมรับสมมติฐาน H1c

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านการควบคุมภายใน ไม่มีความสัมพันธ์กับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ทั้งนี้  $p = .073$  จึงปฏิเสธสมมติฐาน H2c

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านปฏิบัติตามกฎหมาย มีความสัมพันธ์กับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ทั้งนี้  $p = .000$  จึงยอมรับสมมติฐาน H3c

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชี มีความสัมพันธ์กับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ทั้งนี้  $p = .000$  จึงยอมรับสมมติฐาน H4c

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ทั้งนี้  $p = .056$  จึงปฏิเสธสมมติฐาน H5c

**ตารางที่ 7** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเรียนรู้และพัฒนา

| ตัวแปร                                  | B     | t     | P-Value |
|---|-------|-------|---------|
| ค่าคงที่ (a)                            | 2.147 | 7.186 | .000    |
| ด้านความถูกต้องของรายงานทางการเงิน (X1) | .280  | 2.714 | .007**  |
| ด้านการควบคุมภายใน (X2)                 | .078  | .878  | .381    |

| ตัวแปร  | B     | t      | P-Value |
|---|-------|--------|---------|
| ด้านปฏิบัติตามกฎหมาย (X3)   | -.065 | -.666  | .506    |
| ด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชี (X4)  | -.271 | -2.973 | .003**  |
| ด้านการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ (X5)   | .348  | 3.295  | .001**  |
| F statistic = 11.868      R <sup>2</sup> = .191      Adjusted R <sup>2</sup> = .175      Sig < 0.05 |       |        |         |
| ตัวแปรตาม = การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Y <sub>4</sub> )                |       |        |         |

จากตารางที่ 7 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเรียนรู้และพัฒนา สามารถกำหนดสมการได้ดังนี้

$$Y_4 = 2.147 + 0.280X_1 - 0.271X_4 + 0.348X_5$$

ผลการศึกษา พบว่า ค่า F statistic เท่ากับ 11.868 และค่าพยากรณ์ R<sup>2</sup> เท่ากับ 0.191 และ Adjusted R<sup>2</sup> เท่ากับ 0.175 หรือแบบจำลองการวิเคราะห์ถดถอยพหุมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 19.10 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านความถูกต้องของรายงานทางการเงิน มีความสัมพันธ์กับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเรียนรู้และพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ทั้งนี้  $p = .007$  จึงยอมรับสมมติฐาน H1d

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านการควบคุมภายใน ไม่มีความสัมพันธ์กับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเรียนรู้และพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ทั้งนี้  $p = .381$  จึงปฏิเสธสมมติฐาน H2d

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านปฏิบัติตามกฎหมาย ไม่มีความสัมพันธ์กับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเรียนรู้และพัฒนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ทั้งนี้  $p = .506$  จึงปฏิเสธสมมติฐาน H3d

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชี มีความสัมพันธ์กับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเรียนรู้และพัฒนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ทั้งนี้  $p = .003$  จึงยอมรับสมมติฐาน H4d

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ มีความสัมพันธ์กับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเรียนรู้และพัฒนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ทั้งนี้  $p = .001$  จึงยอมรับสมมติฐาน H5d

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านปฏิบัติตามกฎหมาย ด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชี และด้านการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณลักษณะด้านความถูกต้องของรายงานทางการเงิน ด้านการควบคุมภายใน

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านลูกค้า ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านปฏิบัติตามกฎหมาย และด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชี มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณลักษณะด้านความถูกต้องของรายงานทางการเงิน ด้านการควบคุมภายใน และด้านการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ สืบเนื่องจากการการควบคุมภายในเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญของคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อสร้างความมั่นใจว่า กรรมการบริหารขององค์กรได้บริหารงานเป็นไปตามนโยบายที่คณะกรรมการบริษัทกำหนดไว้หรือไม่ ดูแลปกป้องผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการบริหารงาน (จันทนา สาขากร และศิลาปะพร ศรีจันเพรช, 2564)

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านกระบวนการภายใน ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านปฏิบัติตามกฎหมาย และด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชี มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณลักษณะด้านความถูกต้องของรายงานทางการเงิน ด้านการควบคุมภายใน และด้านการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ

คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้านการเรียนรู้และพัฒนา ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบด้านความถูกต้องของรายงาน

ทางการเงิน ด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชี และด้านการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากคณะกรรมการตรวจสอบจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมาผ่านรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ และต้องแสดงความเห็นในเรื่องต่าง ๆ ประเด็นหนึ่งในนั้นคือ การแสดงความเห็นเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงมีความเพียงพอเหมาะสมและมีประสิทธิภาพหรือไม่ ทั้งนี้หากองค์กรมีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสมก็จะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานสำเร็จผลอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด (เอกสารสอนชุดวิชาการสอบบัญชี การตรวจสอบภายในและการควบคุมภายใน, 2561) แต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณลักษณะ ด้านการควบคุมภายใน และปฏิบัติตามกฎหมาย

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะด้านการควบคุมภายในไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มในองค์กรในทุกมิติ ซึ่งสะท้อนโอกาสในการพัฒนากระบวนการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพ ควรจัดอบรมหรือเวิร์กช็อปให้แก่คณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับแนวทางการควบคุมภายใน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าองค์กรดำเนินงานได้ตามเป้าหมายและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น
2. เนื่องจากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะด้านการจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เฉพาะในด้านการเรียนรู้และพัฒนา ดังนั้น องค์กรควรสนับสนุนให้คณะกรรมการตรวจสอบจัดทำรายงาน หรือรายงานผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. เพิ่มความร่วมมือระหว่างคณะกรรมการตรวจสอบและผู้สอบบัญชี ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชีมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การส่งเสริมความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างคณะกรรมการตรวจสอบและผู้สอบบัญชี เช่น การประชุมร่วมเพื่อวางแผนการตรวจสอบ หรือการรายงานผล จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาต่อไปในอนาคตผู้วิจัยอาจศึกษาการวัดตัวแปรการสร้างความมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรของด้วยรูปแบบอื่น เช่น การวัดผลองค์กรแบบสมดุล Six Sigma เครื่องมือทางด้านการจัดการเชิงมูลค่ามูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ เข้ามาประกอบการศึกษา ซึ่งผลการศึกษาที่ได้อาจแตกต่างไปจากการศึกษาในครั้งนี้
2. การศึกษาต่อไปในอนาคตผู้วิจัยควรนำปัจจัยอื่น ๆ เช่น จำนวนคณะกรรมการตรวจสอบความเป็นอิสระของคณะกรรมการตรวจสอบ สัดส่วนการถือหุ้นของคณะกรรมการตรวจสอบ เข้ามาประกอบการศึกษา เพื่อค้นหาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร

### เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จันทนา สาขากร และศิลาปะพร ศรีจันเพรช. (2564). การควบคุมภายในและตรวจสอบภายใน. กรุงเทพมหานคร.
- ธนาภิญญ์ อัตตฤทธิ. (2548). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบกับประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นภดล ร่มโพธิ์ และมนวิภา ผดุงสิทธิ์. (2557). เครื่องมือการสร้างความมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พงษ์ศักดิ์ สิงห์ประสาทพร. (2551). การพัฒนาบัตรคะแนนสมดุลและดัชนีวัดผลงานหลักมาใช้เป็นแนวทางประเมินผลงานของโครงการ กรณีศึกษาโครงการก่อสร้างบ้านเอื้ออาทร(เทพารักษ์
- 3) อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ภัทรพงศ์ เจริญกิจจารุกร. (2556). Sarbanes-Oxley Act และการกำกับดูแลกิจการในต่างประเทศสู่ธรรมาภิบาลในประเทศไทย. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, 35(138), 92-119.

- มาธาวิ สุขวาสนะ. (2551). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลคณะกรรมการตรวจสอบ  
ประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการ และการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรของบริษัทจดทะเบียน  
ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหา  
สารคาม.
- รพีชัย จินตเศรษฐี. (2549). การรับรู้ของพนักงานในการนำ BALANCED SCORECARD มาใช้ในการ  
ประเมินผลการปฏิบัติงานของ กรณีศึกษา: บริษัท สามัคคีประกันภัย จำกัด (มหาชน).  
การศึกษาค้นคว้าอิสระ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุกานดา ดีโพธิ์กลาง (2552). การวัดผลงานเชิงดุลยภาพ : Balanced Scorecard. ค้นเมื่อ 30 มีนาคม  
2560, จาก [http://www.dpu.ac.th/laic/kmexternal/?page\\_id=176](http://www.dpu.ac.th/laic/kmexternal/?page_id=176)
- สุวิตา อ่อนสะอาด. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบกับ  
คุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบูรณ์ สารพัด. (2547) . ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของคณะกรรมการตรวจสอบกับรายงาน  
ของผู้สอบบัญชี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อาภรณ์ แก้วทองงค์ และ พิมพิศา พรหมมา. (2565). คุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบกับผลการ  
ดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มดัชนี SET 100.  
วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยธนบุรี, 16(2), 101-112.
- เอกสารสอนชุดวิชาการสอบบัญชี การตรวจสอบภายในและการควบคุมภายใน. (2561). กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการมาตรวจคัดกรองโรคเบาหวานของประชากร  
อายุ 35 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสิงหนาท ตำบลสิงหนาท  
อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
Factors Relating to Screening Visit Behavior for Diabetes Mellitus among  
People Aged 35 Years Old and Over in Singhanat subdistrict health  
promoting hospital, Singhanat subdistrict, Lat Bua Luang district,  
Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

ประยูทธ ไตรสารศรี

Prayut Traisansri

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสิงหนาท ต.สิงหนาทอ.ลาดบัวหลวง จ.พระนครศรีอยุธยา

Singhanat subdistrict health promoting hospital, Singhanat subdistrict,

Lat Bua luang district Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

รับเข้า: 21 สิงหาคม 2567 แก้ไข: 17 กันยายน 2567 ตอรับ: 18 ธันวาคม 2567.

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการมาตรวจคัดกรองโรคเบาหวานของประชากรอายุ 35 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป ที่ยังไม่เคยได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นโรคเบาหวาน จากเขตพื้นที่รับผิดชอบใน 3 ชุมชน จำนวน 300 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยการจับสลากรายชื่อจากประชากรที่ต้องรับการคัดกรองโรคเบาหวานในแต่ละชุมชน ๆ ละ 100 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงวิเคราะห์ คือ Chi-square กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้ารับการตรวจคัดกรองโรคเบาหวานของกลุ่มตัวอย่างคือ ศาสนา อาชีพ และประวัติการเจ็บป่วยด้วยโรคเบาหวานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $p < 0.05$  ระดับความรู้มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้ารับการตรวจคัดกรองโรคเบาหวานของกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $p < 0.05$  และระดับความเชื่อด้านสุขภาพ คือ

การรับรู้ความรุนแรงของโรค การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้อุปสรรคมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้ารับการตรวจคัดกรองโรคเบาหวานของกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $p < 0.05$

**คำสำคัญ:** ความสัมพันธ์ พฤติกรรม โรคเบาหวาน

### Abstract

This research aimed to study factors related to diabetic screening behavior among the population aged 35 years and over. The sample group consisted of 300 people aged 35 years and over who had not previously been diagnosed with diabetes, from three communities within the responsible area. Simple random sampling was used by drawing lots from the list of populations eligible for diabetic screening in each community, 100 people per community. The data collection instrument was a questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics using Chi-square, with a significance level set at 0.05.

The research findings revealed that: Personal factors related to the decision to undergo diabetic screening among the sample group were religion, occupation, and history of diabetes, with statistical significance at  $p < 0.05$ . The level of knowledge was significantly related to the decision to undergo diabetic screening among the sample group at  $p < 0.05$ . Furthermore, the level of health beliefs, including perceived severity of the disease, perceived risk, perceived benefits, and perceived barriers, were significantly related to the decision to undergo diabetic screening among the sample group at  $p < 0.05$ .

**Keywords:** Relationship, Behavior, Diabetes

## บทนำ

โรคไม่ติดต่อเรื้อรัง เป็นโรคที่เกิดจากพฤติกรรมเสี่ยงต่างๆ ในการใช้ชีวิตประจำวัน มีการดำเนินโรคเป็นไปอย่างช้าๆ ทำให้ผู้ป่วยเองไม่รู้ตัว จนเกิดความผิดปกติ ส่งผลให้เกิดความผิดปกติในระบบต่างๆ ของร่างกาย และเป็นสาเหตุสำคัญการเสียชีวิตก่อนวัยอันควร ประชากรทั่วโลกเสียชีวิตจากโรค NCDs ถึง 41 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 74 ของสาเหตุการเสียชีวิตทั้งหมดของประชากรโลก และมากกว่าร้อยละ 70 ของสาเหตุการเสียชีวิต มีทั้งหมดในประเทศ ปัจจัยหลักมาจากการสูบบุหรี่ การดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ การรับประทานอาหารที่ไม่เหมาะสม ชอบทานอาหารที่มีรสจัด หวาน มัน และเค็มเป็นประจำ การมีภาวะเครียด และมีกิจกรรมทางกายไม่เพียงพอ นอกจากนี้ยังได้รับผลจากปัจจัยทางสังคม เช่น การขยายตัวของสังคมเมือง กลยุทธ์ทางการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป และการสื่อสารที่ใช้เทคโนโลยีที่ส่งตรงและกระทบต่อวิถีชีวิตของผู้คน สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลถึงพฤติกรรมการใช้ชีวิตของผู้คนให้เปลี่ยนไปจากเดิมและทำให้เกิดโรคไม่ติดต่อที่สำคัญเพิ่มขึ้น อาทิเช่น โรคหัวใจ โรคหลอดเลือดสมอง อัมพฤกษ์ อัมพาต โรคมะเร็ง โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง และโรคอ้วน (กองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค, 2566)

การคัดกรองโรคเบาหวาน ประชาชนอายุ 35 ปีขึ้นไป จำนวน 17,731,351 คน (ร้อยละ 78) เพื่อค้นหาผู้ป่วยรายใหม่ที่ยังไม่มีอาการ พบกลุ่มสงสัยป่วยโรคเบาหวาน จำนวน 162,514 คน (ร้อยละ 0.9) กลุ่มสงสัยป่วยได้รับการตรวจติดตาม จำนวน 113,150 คน ผลการคัดกรองเบาหวานในประชากรอายุ 35 ปีขึ้นไป ที่ยังไม่ป่วยของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 146,196 คน (ร้อยละ 42.18) อำเภอที่ผลการคัดกรองโรคเบาหวานมากที่สุด คือ อำเภอบางปะอิน รองลงมาเป็นอำเภอมหาราช และอำเภอบางปะหัน (ร้อยละ 86.02 74.31 และ 71.98 ตามลำดับ) อำเภอที่ผลการคัดกรองน้อยที่สุด คือ อำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอบางซ้าย และอำเภอบางไทร (ร้อยละ 10.49 15.07 และ 15.49) พบกลุ่มสงสัยป่วยเบาหวาน จำนวน 2,102 ราย ผลการติดตามกลุ่มสงสัยป่วยเพื่อตรวจยืนยันการวินิจฉัย จำนวน 443 ราย (ร้อยละ 21.03) อำเภอที่ติดตามได้สูงสุด ได้แก่ อำเภอบางปะอิน รองลงมาเป็นอำเภอสนา และอำเภอผักไห่ (ร้อยละ 64.29 55.81 และ 51.61 ตามลำดับ) (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2566) ผลการคัดกรองเบาหวานในประชากร อายุ 35 ปีขึ้นไปที่ยังไม่ป่วยของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสิงหนาท จำนวน 920 คน (ร้อยละ 60.22) โดยตัวชี้วัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มงานโรคไม่ติดต่อ เป้าหมายร้อยละของประชากรอายุ 35 ปีขึ้นไป ที่ได้รับการคัดกรองเพื่อวินิจฉัยเบาหวานมากกว่าร้อยละ 90 และผลการติดตามกลุ่มสงสัยป่วย เพื่อตรวจยืนยันการวินิจฉัย

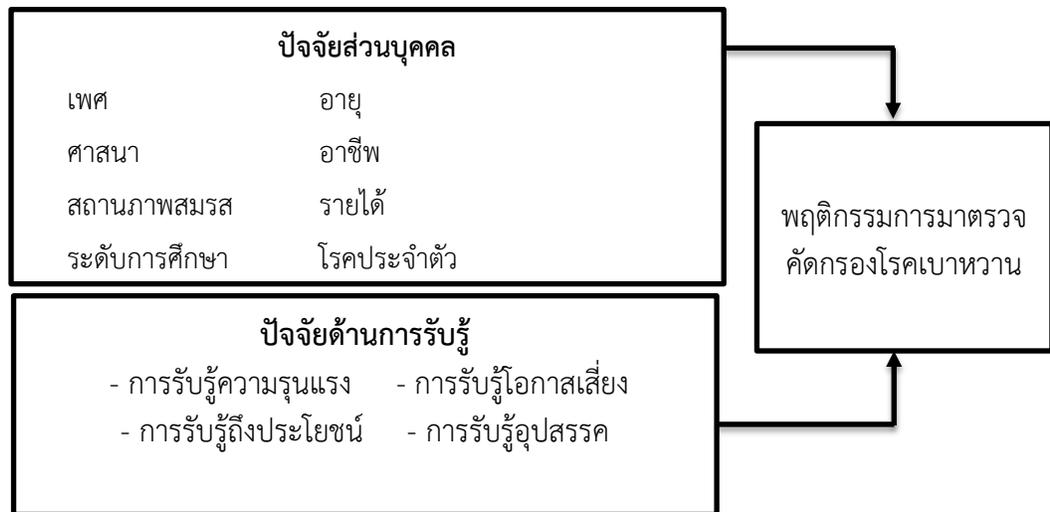
จำนวน 146 ราย (ร้อยละ 81.11) โดยตัวชี้วัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มงานโรคไม่ติดต่อเป้าหมายร้อยละของประชากรกลุ่ม Pre-DM (ภาวะก่อนเบาหวาน) ในพื้นที่รับผิดชอบของปีที่ผ่านมาได้รับการตรวจน้ำตาลซ้ำ มากกว่าร้อยละ 90 (ข้อมูล HDC กระทรวงสาธารณสุข, 2566)

จากการดำเนินงานพบว่า ประชากรที่มีอายุ มากกว่า 35 ปีขึ้นไป มาคัดกรองโรคเบาหวานน้อยกว่าเป้าหมาย ส่งผลให้ค้นพบผู้ป่วยเบาหวานได้ช้า ผู้ป่วยอาจเกิดภาวะแทรกซ้อน เช่น โรคหัวใจ โรคหลอดเลือดสมอง อัมพฤกษ์ อัมพาต โรคมะเร็ง โรคความดันโลหิตสูง และโรคอ้วน ซึ่งหากมีการศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการมาตรวจคัดกรองเบาหวานในประชากรกลุ่มเป้าหมาย จะได้นำข้อมูลไปใช้วางแผนโดยการจัดการกับปัจจัยดังกล่าวที่มีผลกับพฤติกรรมกรรมการมาตรวจคัดกรองโรคเบาหวานของประชากรได้ และครอบคลุมมากขึ้น ตลอดจนเป็นข้อมูลเพื่อนำไปใช้พัฒนาระบบคัดกรองของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสิงหนาท ตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อไป

**วัตถุประสงค์การวิจัย**

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการมาตรวจคัดกรองโรคเบาหวานของประชากรอายุ 35 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสิงหนาท ตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**กรอบแนวคิดในการวิจัย**



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา โรคประจำตัว การเจ็บป่วยด้วยโรคเบาหวานของคนในครอบครัว และระดับความรู้เกี่ยวกับโรคเบาหวาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตรวจโรคเบาหวานของประชากรอายุ 35 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสิงหนาท ตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ปัจจัยด้านการรับรู้ ประกอบด้วย การรับรู้ความรุนแรง การรับรู้โอกาสเสี่ยง การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้อุปสรรค มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตรวจโรคเบาหวานของประชากรอายุ 35 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสิงหนาท ตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### วิธีการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการตรวจคัดกรองโรคเบาหวานของประชากรอายุ 35 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสิงหนาท ตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากร คือ ประชากรที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป ที่ยังไม่เคยได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นโรคเบาหวาน และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสิงหนาท ตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวนทั้งสิ้น 1,375 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970) ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 300 คน และใช้การสุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. รวบรวมรายชื่อของประชากรที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป และยังไม่เคยได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นโรคเบาหวาน จากเขตรับผิดชอบใน 3 ชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ศึกษา
2. แบ่งสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างออกเป็นชุมชนละ 100 คน รวมทั้งหมด 300 คน
3. ดำเนินการสุ่มรายชื่อประชากรในแต่ละชุมชนโดยวิธีจับสลากจนได้ครบจำนวน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ให้ครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิดโดยแบบสอบถามนี้ทำการปรับปรุงมาจากการศึกษาของ ดวงใจ จิระสวัสดิ์ตระกูล (2563) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา การมีโรคประจำตัว และประวัติการเจ็บป่วยด้วยโรคเบาหวานของบุคคลในครอบครัว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้โรคเบาหวาน มีจำนวน 10 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด ให้ตอบ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” หรือไม่แน่ใจ โดยเกณฑ์การให้คะแนน คือ ตอบใช่ได้ 1 คะแนน ตอบ ไม่ใช่หรือไม่แน่ใจ ได้ 0 คะแนน

การแปลผลความรู้เรื่องโรคเบาหวานจากคะแนนเต็ม 10 คะแนน เป็น 3 ระดับ ตามแนวคิดของบลูม (Bloom, 1971) ดังนี้

| คะแนน           | ร้อยละ            | ระดับ   |
|-----------------|-------------------|---------|
| 8 คะแนน ขึ้นไป  | ร้อยละ 80 ขึ้นไป  | สูง     |
| 6 - 7 คะแนน     | ร้อยละ 60 – 79.99 | ปานกลาง |
| ต่ำกว่า 6 คะแนน | ต่ำกว่า ร้อยละ 60 | ต่ำ     |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยด้านการรับรู้ ได้แก่ การรับรู้ความรุนแรงของโรค จำนวน 5 ข้อ การรับรู้ความเสี่ยง จำนวน 5 ข้อ การรับรู้ประโยชน์ในการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันการเกิดโรค จำนวน 3 ข้อ การรับรู้อุปสรรคในการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันการเกิดโรค จำนวน 3 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของ ลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ ดังนี้

|                   |         |
|-------------------|---------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | 5 คะแนน |
| เห็นด้วยมาก       | 4 คะแนน |
| เห็นด้วยปานกลาง   | 3 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อย      | 2 คะแนน |
| ไม่เห็นด้วย       | 1 คะแนน |

ใช้สูตรการคำนวณระดับการให้คะแนนค่าเฉลี่ยตามความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ชัชวาล เรื่องประพันธ์, 2558) ซึ่งได้เกณฑ์การประเมินผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับเหตุผลที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการมาตรวจคัดกรองโรคเบาหวานและไม่มาตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

1) การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาความตรงของเนื้อหา ความครอบคลุม ความเหมาะสมของภาษาซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00-1.00 แล้วนำมาหาค่าดัชนีความตรงของเนื้อหาไม่น้อยกว่า 0.5 ซึ่งพบว่า แบบสอบถามส่วนที่ 2 การทราบแหล่งคัดกรองของกลุ่มตัวอย่างที่มารับการคัดกรองโรคเบาหวานและแหล่งความรู้เรื่องโรคเบาหวานที่เคยได้รับ มีค่า 0.87 ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้โรคเบาหวาน มีค่า 0.87 และส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับเหตุผลที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการมาตรวจคัดกรองโรคเบาหวานและไม่มาตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน มีค่า 0.87

2) ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ ตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ ก่อนที่จะนำเครื่องมือไปทดสอบ

3) การหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรังของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพระยาบันลือ จำนวน 30 คน ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อดูการใช้ภาษาที่สื่อความหมายกับกลุ่มตัวอย่างและนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์

4) นำมาวิเคราะห์หาความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ดังนี้ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้โรคเบาหวาน มีค่า 0.82 ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความเชื่อด้านสุขภาพ มีค่า 0.86 และส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับเหตุผลที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการมาตรวจคัดกรองโรคเบาหวานและไม่มาตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน มีค่า 0.8

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือก ในระหว่างเดือนพฤษภาคม - กรกฎาคม 2567 โดยได้อธิบายขั้นตอนการทำการวิจัย ชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามให้เข้าใจ วัตถุประสงค์ตรงกัน ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้แนะนำตัว อธิบาย วัตถุประสงค์และวิธีวิจัยแจ้งถึงสิทธิและจริยธรรมในการให้ข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมวิจัยให้เข้าใจ รวมทั้งขอคำ ยินยอมการเข้าร่วมงานวิจัย วิธีการเก็บข้อมูล ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 10-15 นาที

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สำเร็จรูปทางสถิติ ข้อมูลเชิงพรรณนาใช้สถิติ เช่น ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ศึกษากับพฤติกรรมมาราตรวดคัดกรองโรคเบาหวาน โดยการวิเคราะห์ไคสแควร์ ( $\chi^2$ ) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

### ผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 56.52 ปี (SD= 13.03) เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 61.3 และ 38.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 74.7 รองลงมาคือ ศาสนา อิสลาม คิดเป็น ร้อยละ 24.7 ส่วนมากประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมา คือ เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 19.3 ส่วนมากมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมา คือ โสด 21.7 ส่วนมากมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 69.7 รองลงมา คือ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.7 ส่วนมากมีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 17.7 ส่วนมากไม่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 63.3 และส่วนมากไม่มีประวัติการเจ็บป่วยด้วยโรคเบาหวานของคนในครอบครัวและบุคคลรอบข้าง คิดเป็นร้อยละ 63.7

#### 2. ระดับความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ 1** ระดับความรู้โรคเบาหวานของประชากร อายุ 35 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลสิงหนาท ตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (n = 300)

| ระดับความรู้โรคเบาหวาน                      | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ระดับสูง (8 คะแนน ขึ้นไป)                   | 98    | 32.7   |
| ระดับปานกลาง (6 - 7 คะแนน)                  | 105   | 35.0   |
| ระดับต่ำ (ต่ำกว่า 6 คะแนน)                  | 97    | 32.3   |
| $\bar{X}=6.31 \pm 2.07$ , max = 10, min = 0 |       |        |

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=6.31 \pm 2.07$ ) โดยมีระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา คือ ระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 32.7 และระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 32.3

3. ปัจจัยการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ 2** ปัจจัยด้านการรับรู้ของประชากร อายุ 35 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลสิงหนาท ตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (n = 300)

| ระดับความเชื่อด้านสุขภาพ   | คะแนนเฉลี่ย             | แปลผล |
|--|-------------------------|-------|
| <b>การรับรู้ความรุนแรงของโรคเบาหวาน</b>  | $\bar{X}=3.92 \pm 1.11$ |       |
| 1. ท่านคิดว่าผู้ป่วยเบาหวานมีโอกาสพิการหรือตายได้ ถ้าไม่สามารถควบคุมระดับน้ำตาลในเลือดให้อยู่ในเกณฑ์ปกติ             | 4.01 ± 1.15             | มาก   |
| 2. ท่านคิดว่าการเป็นโรคเบาหวานนาน ๆ จะทำให้จอตาเสื่อมถึงตาบอดได้   | 3.94 ± 1.15             | มาก   |
| 3. ท่านคิดว่าการเป็นเบาหวานจะทำให้เป็นแผลเรื้อรังง่าย แต่หายยาก และบางคนอาจจะลูกกลมมากจนถึงต้องตัดอวัยวะส่วนนั้นทิ้ง | 4.18 ± 0.99             | มาก   |
| 4. ท่านคิดว่าโรคเบาหวานทำให้เกิดการเสื่อมของเส้นเลือดในสมอง จะทำให้เป็นอัมพาตได้                                     | 3.68 ± 1.19             | มาก   |
| 5. ท่านคิดว่าการเป็นเบาหวานหากควบคุมน้ำตาลในเลือดไม่ได้ มีโอกาสเป็นโรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือด                        | 3.79 ± 1.08             | มาก   |

|   |                         |           |
|---|-------------------------|-----------|
| <b>การรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อการเกิดโรคเบาหวาน</b>   | $\bar{X}=3.88 \pm 1.13$ |           |
| 1. ขณะนี้ท่านคิดว่าตนเองมีโอกาสสูงที่จะเป็นโรคเบาหวาน เนื่องจากมีปัจจัยเสี่ยง เช่น ความอ้วน มีความเครียด พ่อแม่พี่น้อง เป็นโรคเบาหวาน ไม่ชอบออกกำลังกาย | $3.62 \pm 1.27$         | มาก       |
| 2. ท่านคิดว่าการปล่อยให้อ้วนโดยไม่ควบคุมน้ำหนักจะทำให้มีโอกาสเป็นโรคเบาหวานได้มากขึ้น   | $3.96 \pm 1.08$         | มาก       |
| 3. ท่านคิดว่าถ้าท่านได้รับการตรวจสุขภาพจากบุคลากรสาธารณสุขสม่ำเสมอ ท่านจะไม่มีโอกาสเป็นโรคเบาหวานได้เลย   | $3.92 \pm 1.10$         | มาก       |
| 4. ท่านคิดว่าคนที่มีญาติสายตรง เช่น พ่อ แม่ พี่น้อง เป็นโรคเบาหวาน จะมีโอกาสเป็นโรคเบาหวานมากกว่าคนอื่น   | $4.03 \pm 1.07$         | มาก       |
| 5. ท่านคิดว่าคนที่ไม่ออกกำลังกายมีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดโรคเบาหวานมากกว่าคนที่ออกกำลังกายเป็นประจำ   | $3.87 \pm 1.11$         | มาก       |
| <b>การรับรู้ถึงประโยชน์ในการมาคัดกรองโรคเบาหวาน</b>   | $\bar{X}=4.32 \pm 0.91$ |           |
| 1. การตรวจคัดกรองโรคเบาหวานช่วยให้ทราบถึงอาการเจ็บป่วย  | $4.28 \pm 0.91$         | มากที่สุด |
| 2. การตรวจคัดกรองโรคเบาหวานช่วยให้สามารถเข้ารับการรักษาได้ทันที่  | $4.37 \pm 0.90$         | มากที่สุด |
| 3. การตรวจคัดกรองโรคเบาหวานช่วยให้ตระหนักถึงการดูแลสุขภาพ   | $4.32 \pm 0.93$         | มากที่สุด |
| <b>การรับรู้อุปสรรคในการมาคัดกรองโรคเบาหวาน</b>   | $\bar{X}=2.68 \pm 1.46$ |           |
| 1. ทราบขั้นตอนการเตรียมตัวมาตรวจคัดกรอง   | $2.77 \pm 1.46$         | ปานกลาง   |
| 2. การตรวจคัดกรองมักทำในวันทำงาน  | $2.60 \pm 1.44$         | น้อย      |
| 3. ทราบข้อมูลข่าวสารในการเข้ารับการตรวจคัดกรอง  | $2.68 \pm 1.47$         | ปานกลาง   |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีระดับการรับรู้ความรุนแรงของโรคเบาหวานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.92 \pm 1.11$ ) ระดับการรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อการเกิดโรคเบาหวานอยู่ในระดับมาก

( $\bar{X}$ =3.88 ± 1.13) ระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ในการมาคัดกรองโรคเบาหวานอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$ =4.32 ± 0.91) และระดับการรับรู้อุปสรรคในการมาคัดกรองโรคเบาหวาน ( $\bar{X}$ =2.68 ± 1.46)

4. พฤติกรรมการมาตรวจคัดกรองของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ 3** จำนวนร้อยละเหตุผลที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการมาตรวจคัดกรองโรคเบาหวานและ  
ไม่มาตรวจคัดกรองโรคเบาหวานของประชากร อายุ 35 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสิง  
หนาท ตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

| เหตุผล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)                            | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| 1. เหตุผลที่ท่านตัดสินใจมารับการมาตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน |       |        |
| เคยเห็นหรือรู้จักคนเป็นโรคเบาหวาน                       | 239   | 34.00  |
| สถานที่เหมาะสม สะดวกสบาย                                | 1     | 0.10   |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการดี อำนวยความสะดวก                   | 1     | 0.10   |
| เพื่อนชวนให้ไปตรวจ                                      | 247   | 35.20  |
| เสียเวลาไม่มาก  | 1     | 0.10   |
| ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย                                   | 28    | 4.00   |
| มีคนพาไปตรวจ  | 29    | 4.10   |
| กลัวจะเป็นเบาหวาน                                       | 30    | 4.30   |
| ช่วงเวลาในการตรวจคัดกรองเหมาะสม                         | 21    | 3.00   |
| ระยะทางที่เดินทางไปสถานที่คัดกรองไม่ไกลเกินไป           | 4     | 0.60   |
| จากการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและอสม.       | 101   | 14.40  |
| 2. เหตุผลที่ท่านไม่เข้ารับการมาตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน    |       |        |
| ไม่มีอาการผิดปกติใด ๆ                                   | 30    | 15.20  |
| ไม่มีเพื่อนไปตรวจ                                       | 1     | 0.50   |
| กลัวเสียค่าใช้จ่าย                                      | 3     | 1.50   |
| ช่วงเวลาในการตรวจคัดกรองไม่เหมาะสม                      | 75    | 37.90  |

|  |    |       |
|--|----|-------|
| ไม่สะดวก เสียเวลา การบริการมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก | 12 | 6.10  |
| กลัวว่าจะตรวจพบว่าเป็นโรคเบาหวาน               | 5  | 2.50  |
| ไม่ทราบข้อมูลว่ามีการตรวจคัดกรองเบาหวาน        | 68 | 34.30 |
| ระยะทางที่เดินทางไปสถานที่คัดกรองไกลเกินไป     | 1  | 0.50  |
| ไม่มีคนพาไปตรวจ                                | 3  | 1.50  |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจมาเข้ารับการคัดกรอง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 ในการสำรวจเหตุผลกลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบเหตุผลที่ตัดสินใจมารับการตรวจคัดกรองโรคเบาหวานได้ 3 ลำดับ โดยพบว่าเหตุผล 3 อันดับแรกที่กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจมาเข้ารับการตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน ได้แก่ เพื่อนชวนให้ไปตรวจ เคยเห็นหรือรู้จักคนเป็นโรคเบาหวาน และจากการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและอสสม. คิดเป็นร้อยละ 35.2, 34.0 และ 14.4 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 66 คน ไม่เข้ารับการคัดกรอง คิดเป็นร้อยละ 22.0 ในการสำรวจเหตุผลกลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบเหตุผลที่ตัดสินใจไม่เข้ารับการตรวจคัดกรองโรคเบาหวานได้ 3 ลำดับ โดยพบว่าเหตุผล 3 อันดับแรกที่กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจไม่เข้ารับการตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน ได้แก่ ช่วงเวลาในการตรวจคัดกรองไม่เหมาะสม ไม่ทราบข้อมูลว่ามีการตรวจคัดกรองเบาหวาน และไม่มีอาการผิดปกติใด ๆ คิดเป็นร้อยละ 37.9, 34.3 และ 15.2 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความรู้ และระดับการรับรู้ต่อการตัดสินใจเข้ารับการตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน

| ปัจจัย          | $\chi^2$ | p-value |
|-----------------|----------|---------|
| ปัจจัยส่วนบุคคล |          |         |
| เพศ             | 0.52     | 0.47    |
| อายุ            | 59.25    | 0.20    |
| ศาสนา           | 7.94     | 0.02*   |
| อาชีพ           | 12.19    | 0.02*   |
| สถานภาพสมรส     | 2.25     | 0.33    |

|                                   |        |          |
|-----------------------------------|--------|----------|
| รายได้                            | 2.65   | 0.45     |
| ระดับการศึกษา                     | 7.33   | 0.29     |
| โรคประจำตัว                       | 0.27   | 0.60     |
| ประวัติการเจ็บป่วยด้วยโรคเบาหวานฯ | 12.05  | < 0.05 * |
| ระดับความรู้                      | 86.13  | < 0.05 * |
| ระดับการรับรู้                    |        |          |
| การรับรู้ความรุนแรงของโรค         | 187.55 | < 0.05 * |
| การรับรู้ความเสี่ยง               | 187.93 | < 0.05 * |
| การรับรู้ประโยชน์                 | 29.80  | < 0.05 * |
| การรับรู้อุปสรรค                  | 23.41  | 0.02*    |

หมายเหตุ \* หมายถึง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $p < 0.05$

จากตารางที่ 4 พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้ารับการตรวจคัดกรองโรคเบาหวานของกลุ่มตัวอย่าง คือ ศาสนา อาชีพ และประวัติการเจ็บป่วยด้วยโรคเบาหวาน ระดับความรู้ และระดับการรับรู้ คือ การรับรู้ความรุนแรงของโรค การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้อุปสรรคมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้ารับการตรวจคัดกรองโรคเบาหวานของกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  $p < 0.05$

### อภิปรายผล

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้ารับการตรวจคัดกรองโรคเบาหวานของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- 1) ด้านปัจจัยส่วนบุคคล คือ ศาสนา อาชีพ และประวัติการเจ็บป่วยด้วยโรคเบาหวานมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้ารับการตรวจคัดกรองโรคเบาหวานของกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  $p < 0.05$  ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงใจ จิระสวัสดิ์ตระกูล (2563) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนเพศ ( $p = 0.01$ ) รายได้ ( $p = 0.04$ ) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการมาตรวจคัดกรองโรคเบาหวานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการศึกษาที่พบว่า ศาสนา อาชีพ และประวัติการเจ็บป่วยด้วยโรคเบาหวานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการมาตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน ถ้าพิจารณาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลบริบทของชุมชนที่ศึกษาลักษณะเป็นชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท มีกลุ่มประชาชนหลากหลายศาสนาอยู่ร่วมกัน และผู้ที่ไม่มาคัดกรองส่วนมากเป็นเพศชาย เป็นผู้นำครอบครัว ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ทำให้เป็นเหตุผลหลักที่ไม่สามารถมาคัดกรองได้ เนื่องจากต้องไปทำงานและไม่สามารถทำงานได้บ่อย เพราะจะสูญเสียรายได้ ส่วนกลุ่มที่มาคัดกรองส่วนมากเป็นผู้หญิงไม่ได้ประกอบอาชีพ เป็นแม่บ้าน ทำงานที่บ้าน รวมถึงอาจมีความคลุกคลีกับญาติหรืออาจต้องดูแลญาติ พี่น้อง ที่มีการเจ็บป่วยด้วยโรคเบาหวาน ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส โรคประจำตัว

2) ระดับความรู้พบว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดวงใจ จิระสวัสดิ์ตระกูล (2563) พบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการดูแลตนเองเพื่อป้องกันโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเคยมีความรู้เรื่องเบาหวานมาก่อนมากถึงร้อยละ 67.7

3) ปัจจัยด้านการรับรู้ ได้แก่ การรับรู้ความรุนแรงของโรค การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้อุปสรรค พบว่า การรับรู้โอกาสเสี่ยงของการเกิดโรคเบาหวาน การรับรู้ถึงประโยชน์ในการมาคัดกรองโรคเบาหวาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมมาตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปยะวรรณ จันทร์ (2563) ที่พบว่า การรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อการเกิดโรค การรับรู้ความรุนแรงของการเกิดโรค การรับรู้ประโยชน์ของพฤติกรรมป้องกันโรคและการรับรู้อุปสรรคของพฤติกรรมป้องกันโรคของประชากรกลุ่มเสี่ยง มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < .05$ ) กับการยอมรับการตรวจคัดกรองเบาหวาน โดยจากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความรุนแรงของการเกิดโรคเบาหวาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางถึงสูง อาจเพราะกลุ่มตัวอย่างไม่มีอาการผิดปกติใด ๆ และมีรายได้น้อย ต้องทำงาน ทำให้ละเลยต่อการปฏิบัติพฤติกรรมสุขภาพ ส่วนการรับรู้อุปสรรคในการมาคัดกรองโรคเบาหวานอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างตัดสินใจมาเข้ารับการคัดกรอง ร้อยละ 78.00 แต่ยังคงไม่ถึงเป้าหมายที่กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดคือร้อยละ 90 จึงควรส่งเสริมพฤติกรรมมาตรวจคัดกรองโรคเบาหวานในกลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้นโดย

1. ขยายช่วงเวลาในการคัดกรองโรคเบาหวานเชิงรุก จากเดิมเน้นช่วงไตรมาสแรกของงบประมาณให้เป็นช่วง 6 เดือนของปีงบประมาณ

2. ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคัดกรองโรคเบาหวาน ในรูปแบบที่เข้าถึงประชากรในวัยทำงาน เช่น สื่อออนไลน์

3. ส่งเสริมและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคเบาหวาน โดยเฉพาะเน้นว่า อาการไม่ผิดปกติก็ควรมาตรวจคัดกรองเนื่องจากเบาหวานระยะแรก อาจไม่มีอะไรผิดปกติโดยใช้สื่อออนไลน์ อสม. เจ้าหน้าที่สาธารณสุข และแผ่นพับความรู้

4. ปรับใช้การประชาสัมพันธ์ เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านคนที่มาตรวจ ชวนเพื่อนให้ไปตรวจ คนเป็นโรคเบาหวานชวนคนที่รู้จักหรือคนในครอบครัวให้ไปตรวจ และจากการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและอสม.ให้มากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งถัดไป

1. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มผู้นำชุมชน รวมถึงกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชน เช่น ตัวแทนพนักงานโรงงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น ครอบคลุม และเจาะจงมากขึ้น โดยเฉพาะทางด้านทัศนคติ

2. ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการตรวจคัดกรองโรคเบาหวานของประชากร อายุ 35 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสิงหนาท ตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

#### เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข กองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค .(2566). **รายงานประจำปี. กลุ่มงานยุทธศาสตร์แผนและประเมินผล กองโรคไม่ติดต่อ.** กระทรวงสาธารณสุข

ัชชวัลย์ เรื่องประพันธ์. (2558). **สถิติพื้นฐาน (พิมพ์ครั้งที่ 2).** ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, คณะวิทยาศาสตร์ ภาควิชาสถิติ.

ดวงใจ จิระสวัสดิ์ตระกูล. (2563). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการมาตรวจคัดกรองโรคเบาหวานของประชากรอายุ 35 ปีขึ้นไป ในศูนย์บริการสาธารณสุขนาเวง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร. **วารสารโรงพยาบาลสกลนคร.** 23(1):74–85.

ปิยะวรรณ จันทร์ และวัลลภรัตน์ พบศิริ. (2563). ความสัมพันธ์การรับรู้ภาวะสุขภาพกับการยอมรับการตรวจคัดกรองเบาหวานในประชากรกลุ่มเสี่ยง. **งานประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 12 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (น.1098-1105).** มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. จังหวัดนครปฐม



ระบบคลังข้อมูลด้านการแพทย์และสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข .(2556). **ข้อมูลเพื่อตอบสนอง**

**Service Plan สาขาโรคไม่ติดต่อ (NCD DM,HT,CVD).HDC** กระทรวงสาธารณสุข

Bloom, B.S.J. (1971). **Taxonomy of Education Objective**, HandBook1:Cognitive Domain.  
New York:David Mokey

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). **Determining Sample Size for Research Activities**.  
**Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607-610.

แนวทางการลดความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

กลุ่มงานสาขาสาขางานนครหลวง

Guidelines for Reducing Delays in Loan Approval of the Government

Housing Bank, Metropolitan Branch Group

ศิรินพร พรรณโกมุต

นิสิต ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ

Email : 2221131621043@live4.utcc.ac.th

กิตติพงษ์ สาครเสถียร

อาจารย์ กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Email : kittipong\_sak@utcc.ac.th

Sirinporn Pankomut

Master of Business Administration Department of Business Administration Graduate

Kittipong Sakornsathien

Lecturer, Faculty of Business Administration University

of the Thai Chamber of Commerce

รับเข้า: 3 กันยายน 2567 แก้ไข: 18 ธันวาคม 2567 ตอปรับ: 18 ธันวาคม 2567.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อ และ 2) พัฒนาและเสนอแนะแนวทางการลดระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อของกลุ่มงานสาขาสาขางานนครหลวง เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย พนักงาน พนักงานอาวุโส ผู้ช่วยหัวหน้า และหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กลุ่มงานสาขางานนครหลวง โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 157 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน ซึ่งคัดเลือกด้วยวิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่

แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกและการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการวิเคราะห์คู่แข่งชั้นมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือด้านการวิเคราะห์ลูกค้า สำหรับปัจจัยภายในพบว่า ด้านการปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า และด้านการบริหารเวลา ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่าปัญหาสำคัญที่ส่งผลต่อความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อ ได้แก่ การยื่นเอกสารรายได้ของลูกค้าไม่ครบถ้วน ซึ่งส่งผลต่อกระบวนการพิจารณา อีกทั้งข้อกำหนดและเงื่อนไขการอนุมัติสินเชื่อมีแนวทางที่ไม่ชัดเจน และกระบวนการทำงานซ้ำซ้อนในหลายส่วนทำให้เกิดความล่าช้า แนวทางแก้ไขที่เสนอแนะคือ การพัฒนาความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการอนุมัติสินเชื่อ รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการอนุมัติสินเชื่อ

**คำสำคัญ :** สินเชื่อ ปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน ธนาคารอาคารสงเคราะห์

### Abstract

This research aimed to: 1) examine factors contributing to delays in loan approvals and 2) develop and propose strategies to reduce the loan approval time within the Metropolitan Business Division. A mixed-methods approach was employed. The sample consisted of employees, senior staff, assistant managers, and department heads from the Government Housing Bank's Metropolitan Business Division. The quantitative phase included 157 participants, while the qualitative phase involved 15 participants selected through purposive sampling. Quantitative data were collected using structured questionnaires and analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Qualitative data were obtained through in-depth interviews and analyzed using thematic analysis.

The findings revealed that external factors significantly contributed to delays in loan approvals, with competitor analysis being the most critical factor, followed by customer analysis. For internal factors, improving management efficiency ranked highest, followed by customer relationship management and time management.

In-depth interviews highlighted key challenges in the loan approval process, particularly delays caused by incomplete income documentation submitted by customers. Ambiguities in loan approval guidelines, inconsistent conditions, and unstandardized processes led to misinterpretations among loan approvers. Additionally, redundant operational steps further contributed to time inefficiencies. The proposed solutions include enhancing employees' knowledge and understanding of loan approval criteria and streamlining the process to ensure consistency and reduce redundancy, ultimately improving the efficiency of loan approvals.

**Keyword :** loans, external factors, internal factors, Government Housing Bank

## บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันค่อนข้างสูง โดยเน้นการสร้างกลยุทธ์ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและการบริการที่รวดเร็วในทุกการทำธุรกรรมกับธนาคาร ซึ่งแต่ละธนาคารก็จะหาวิธีเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ และหาวิธีการเพิ่มยอดสินเชื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ธนาคารตั้งไว้โดยเร็ว นอกจากนี้คู่แข่งที่มีการปรับตัวเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันอยู่ตลอดเวลาแล้ว ก็ยังพบปัญหาภายในอย่างเช่นเรื่องของกระบวนการขออนุมัติสินเชื่อที่มีหลายขั้นตอน การดำเนินการที่ซับซ้อน เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่เยอะมาก เกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อที่ยู้งยาก และผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีให้เลือกหลากหลายมากกว่า 50 ผลิตภัณฑ์ แต่หลาย ๆ ผลิตภัณฑ์ไม่ได้ตอบโจทย์กับลูกค้ามากนักตามที่ได้กล่าวไปข้างต้น และแต่ละผลิตภัณฑ์มีหลักเกณฑ์และกำหนดคุณสมบัติของลูกค้าที่แตกต่างกันออกไป รวมไปถึงปัญหาด้านความพึงพอใจ สาเหตุมาจากการปฏิบัติงานของพนักงาน และสภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งสาเหตุบางส่วนไม่สามารถควบคุมได้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น เช่น ระบบงานขัดข้อง โปรโมชันสินเชื่อมีกรอบ

วงเงินจำกัดและวงเงินเต็มระหว่างรอนุมัติเพิ่มสินเชื่อ ทำให้ลูกค้าไม่สามารถดำเนินรายการได้ ส่งผลเสียต่าง ๆ กับพนักงานและลูกค้าโดยตรง

จากปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากกระบวนการขออนุมัติสินเชื่อที่มีขั้นตอนในการดำเนินการที่ซับซ้อน เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่เยอะมาก รวมถึงเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อที่ยุ่งยากปริมาณยอดสินเชื่อของสาขาที่ทำได้น้อยกว่าเป้าหมายที่ได้รับ และการบริการของพนักงานที่ยังขาดความรู้ในด้านผลิตภัณฑ์จะส่งผลให้ลูกค้าไม่ได้รับการให้บริการที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง ประกอบกับระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติสินเชื่อก็นานขึ้น ทำให้ลูกค้าไปใช้สถาบันการเงินอื่น รวมถึงผลกระทบจากกระบวนการขออนุมัติสินเชื่อและเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อที่ซับซ้อนปริมาณยอดสินเชื่อของสาขาที่ทำได้น้อยกว่าเป้าหมายที่ได้รับ จึงทำให้รายได้รับน้อยไปด้วย ส่งผลให้เป้าสินเชื่อของธนาคารไม่เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาที่ตั้งไว้

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กลุ่มงานสาขาสาขางานนครหลวง
2. เพื่อพัฒนาและเสนอแนะแนวทางการลดระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กลุ่มงานสาขาสาขางานนครหลวง

### ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาสรุปวิเคราะห์ปัญหา และนำมาปรับปรุงแก้ไขความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อที่เกิดขึ้นของธนาคารอาคารสงเคราะห์กลุ่มงานสาขาสาขางานนครหลวงในปัจจุบัน
2. เพื่อลดการทำงานซ้ำซ้อนที่เกิดขึ้นในขั้นตอนกระบวนการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์กลุ่มงานสาขาสาขางานนครหลวงได้
3. เพื่อพัฒนา วางแผน ควบคุมงานแต่ละส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการอนุมัติสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพและทำงานได้อย่างรวดเร็ว
4. เพื่อให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์สามารถปล่อยสินเชื่อใหม่ได้เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ยอดสินเชื่อของกลุ่มงานสาขาสาขางานนครหลวงบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้รวดเร็วขึ้น

## แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารเงินให้สินเชื่อ

วิศิษฐ์ วงศ์กิตติรักษ์ (2543) กล่าวถึง การให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน หมายถึง บริการชนิดหนึ่งของสถาบันการเงินที่ก่อให้เกิดรายได้หลักแก่สถาบันการเงิน และมีความสำคัญที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบกระเทือนต่อระบบธุรกิจของชุมชนเป็นอย่างยิ่ง โดยเป็นความเชื่อถือและความไว้วางใจระหว่างบุคคลสองฝ่ายในการที่จะให้เงินไปใช้ก่อน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไข และเงื่อนไขการชำระคืนในอนาคต และส่งให้ฝ่ายผู้ให้สินเชื่อจะต้องรับภาระที่จะตามมาคือ ความเสี่ยง ดังนั้นสินเชื่อนอกจากจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อถือแล้ว จะต้องอาศัยหลักประกันซึ่งอาจเป็นได้ทั้งบุคคล หรือสินทรัพย์

กนกลักษณ์ ว่องธนภฤต (2559) กระบวนการสินเชื่อได้แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเกิดรายการสินเชื่อ (Credit Transaction) เริ่มจากที่บุคคลทั้ง 2 ฝ่ายตกลงกันที่จะทำการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการ หรือการให้กู้ยืมโดยมีสัญญาและเงื่อนไขที่จะชำระเงิน คืนในอนาคต
2. สถานะทางสินเชื่อ (Credit Standing) เมื่อได้มีการตกลงกันที่จะให้สินเชื่อแล้วสิ่งที่จะต้องพิจารณา และตัดสินใจในขั้นต่อมาคือสถานะทางสินเชื่อของผู้ขอกู้ หรือขอใช้บริการ สินเชื่อว่ามีค่าน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใดทั้งในด้านลักษณะส่วนตัว ผลประกอบการชื่อเสียง ของการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนความสามารถที่จะชำระหนี้
3. การใช้เครื่องมือประกอบด้านสินเชื่อหรือตราสารสินเชื่อ (Credit Instrument) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการสินเชื่อที่จะต้องมีการทำหลักฐาน เพื่อแสดงการตกลงเกี่ยวกับวงเงินสินเชื่อ เงื่อนไข และเงื่อนไขเวลา ที่ทั้ง 2 ฝ่ายยอมรับ

แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาเวลา (Time Study)

พิศุทธิ์ พงศ์ชัยพฤกษ์ (2555) การศึกษาเวลา หมายถึง วิธีการคำนวณหาเวลาในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยเครื่องมือจับเวลาการบันทึกขั้นตอนนี้ อาจรวมถึงการปรับเวลาโดยการให้ค่าเผื่อต่าง ๆ และการใช้อัตราความเร็วมาตรฐานตามขั้นตอนการทำงานที่กำหนดไว้ภายใต้สภาพเงื่อนไขที่เหมาะสม

Frederick W. Taylor (1911) ได้วิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานและแบ่งงานออกเป็นองค์ประกอบงาน (Work elements) เพื่อทำการจับเวลา วัตถุประสงค์ของการศึกษาเวลา คือเพื่อหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุดและตั้งเป็นวิธีการทำงานมาตรฐานรวมถึงการตั้งเวลา มาตรฐานในการทำงาน หรือ Standard time

#### ทฤษฎีไคเซ็น (Kaizen)

Kaizen เป็นภาษาญี่ปุ่น แปลว่า การปรับปรุง (Improvement) เป็นแนวคิดที่ใช้ในการบริหาร การจัดการให้มีประสิทธิผล โดยมุ่งปรับปรุงวิธีการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน บุคลากรทุกระดับ ร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นไปเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram)

ประไพทิพย์ ลือพงษ์ (2557) ได้นิยามความหมายของผังก้างปลาว่า “เป็นแผนผังที่ใช้แสดง ความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบระหว่างสาเหตุหลาย ๆ สาเหตุที่เป็นไปได้ ที่ส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาหนึ่ง ปัญหา” สามารถที่จะช่วยให้เราแยกแยะและกำหนดสาเหตุต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ และเป็นเหตุเป็นผล

#### ทฤษฎีการวิเคราะห์ SWOT Analysis

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2560) หลักการสำคัญของ SWOT คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจาก สภาพแวดล้อม 2 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก (Situation Analysis) ซึ่ง เป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) วิเคราะห์โอกาส อุปสรรค รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้ เขา) รู้จักสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก และภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการ เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้ว และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงใน อนาคต

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

กิตติ สิริพัลลภ (2541) ได้ให้ความหมายของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไว้ว่า หมายถึง กิจกรรม การตลาดที่กระทำต่อลูกค้า หรือคนกลางในช่องทางการจัดจำหน่ายแต่ละรายอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งให้ ลูกค้าเกิดความเข้าใจ มีความรับรู้ที่ดี ตลอดจนรู้สึกประทับใจและสินค้าหรือบริการของบริษัท

กฤษณิ รื่นรมย์ (2547) ให้ความหมายของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ว่า เป็นการสานสัมพันธ์กับ ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ด้วยการเรียนรู้เกี่ยวกับตัวลูกค้า ความต้องการ และพฤติกรรมของลูกค้าในทุกด้าน จากการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้สามารถทราบข้อมูลลูกค้าและนำข้อมูลเหล่านั้น มาใช้ในการพัฒนา สินค้าและบริการ ตลอดจนโปรแกรมการตลาดให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย หรือแต่ละกลุ่มเพื่อ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงใจ

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขวัญฤทัย เหมะรุฉิน (2562) ได้ศึกษาการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการของผลิตภัณฑ์สินค้าเชื้อ ที่อยู่อาศัยในกลุ่มลูกค้าที่ทำสินค้าเพื่อที่อยู่อาศัย ตั้งแต่ 5 ล้านบาทขึ้นไป ธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดย

มีวิธีการปรับปรุงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อให้มีความรวดเร็ว สำหรับลูกค้าที่มีความสามารถชำระหนี้ที่สูงขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีมาประมวลผลข้อมูลและตรวจสอบเอกสาร ทำให้ช่วยลดเวลาในกระบวนการอนุมัติสินเชื่อได้ นอกจากนี้ยังมีการอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการใหม่อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ชนาธิป สุกุณา (2564) ศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาแม่ใจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อระหว่างธนาคารออมสินสาขาแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา กับศูนย์อนุมัติสินเชื่อรายย่อย จ.เชียงราย 9 ผลการศึกษาพบว่า 1) สาเหตุหลักของปัญหาประกอบด้วย 4 ปัจจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้ กระบวนการทำงาน พนักงาน ลูกค้า หลักประกัน

ณรงค์ รุจิสมนภา (2560) ศึกษาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการขออนุมัติสินเชื่อเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อ และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของสาขากรณีศึกษาบริษัท ธนาคาร ABC จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการขออนุมัติสินเชื่อและเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อ แนวทางในการเพิ่มปริมาณยอดสินเชื่อของสาขา ABC ให้ได้ตามเป้าหมายที่ได้รับ และศึกษากลยุทธ์ในการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่มาทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หลังจากได้ทำการปรับปรุง การให้คะแนนหลังจากการปรับปรุงในการพิจารณาสินเชื่อ ผลการศึกษาพบว่า มีโอกาสที่ลูกค้าจะได้ผลการอนุมัติสินเชื่อผ่านมีมาก โดยเกณฑ์การอนุมัติจะต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่า 70 คะแนน และสามารถเพิ่มปริมาณยอดสินเชื่อเพิ่มขึ้น 20%

เขมิกา ฉายวิเชียร (2563) ศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อบ้านของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเทสโก้โลตัสพระราม 4 ผลการศึกษาพบว่า แนวทางที่มีผลต่อการเพิ่มยอดสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเทสโก้โลตัสพระราม พบว่า สาเหตุที่ทำให้เป้าสินเชื่อไม่บรรลุเป้าหมายนั้น ซึ่งปัจจัยหลักคือ พนักงานสินเชื่อที่รับลูกค้ามีไม่เพียงพอต่อการให้ข้อมูลกับลูกค้าที่ซื้อบ้านโครงการจัดสรร

สุทธิรักษ์ สุทธิอาจ และพิศมร กิเลนทอง (2566) ศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อโครงการบ้านดินนี้เบา กษารณาการออมสิน สาขาพังโคน จังหวัดสกลนครกรณีศึกษา :โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการบ้านดินนี้เบา ให้บรรลุตามเป้าหมายโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน จำนวน 279 ราย พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการบ้านดินนี้เบามากที่สุด

## วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และศึกษาค้นคว้าจากบทความวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำทฤษฎีแนวคิด ใช้สำหรับการออกแบบแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร คือ พนักงานธุรกิจสาขา พนักงานธุรกิจสาขาอาวุโส พนักงาน DSC พนักงาน DSC อาวุโส พนักงาน PSC และพนักงาน PSC อาวุโส (ปฏิบัติงานสินเชื่อ) ผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์ฯ หัวหน้าศูนย์ฯ และหัวหน้าธุรกิจสาขา ของ ธอส. กลุ่มงานสายงานนครหลวง จำนวน 258 ราย

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ในการคำนวณขนาดตัวอย่าง ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 157 คน จึงคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง Purposive sampling

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) คือ พนักงานธุรกิจสาขา พนักงานธุรกิจสาขาอาวุโส พนักงาน DSC พนักงาน DSC อาวุโส พนักงาน PSC และพนักงาน PSC อาวุโส (ปฏิบัติงานสินเชื่อ) ผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์ฯ หัวหน้าศูนย์ฯ และหัวหน้าธุรกิจสาขา จำนวน 15 คน

## การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้

1.1 ตัวแปรด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน ที่เป็นข้อมูลที่ใช้วัดมาตรวัดแบบนามบัญญัติ โดยข้อมูลจะถูกนำมาวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อ แบ่งเป็น ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์ลูกค้า และด้านการวิเคราะห์คู่แข่งชั้น ส่วนปัจจัยภายใน ได้แก่ ด้านการบริหารเวลา ด้านการ

ปรับปรุงบริหารการจัดการให้มีประสิทธิภาพ ด้านการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวจวัด อันตรภาค โดยข้อมูลจะถูกนำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

### การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยเครื่องมือสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูล ถอดข้อมูล โดยการเอาคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการจัดกลุ่มข้อมูล (coding) เพื่อหาประเด็น (theme) หรือประเภท (category) เดียวกัน เพื่อเป็นการเปรียบเทียบข้อมูล และพิจารณาจนเห็นคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งของข้อมูลที่สามารถนำมาจัดกลุ่มเดียวกัน หรือแยกกลุ่มออกจากกันได้ และเห็นความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างกลุ่มที่เป็นสาเหตุของแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการขออนุมัติสินเชื่อ

### ผลการวิจัย

ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 157 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 62.42 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 42.68 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 76.43 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานสินเชื่อที่ธนาคาร 5-10 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 42 และมีตำแหน่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ 4-5 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 24.84

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายนอก ที่ส่งผลต่อความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อ จำแนกตามรายด้าน (n=157)

| ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อ | ระดับความคิดเห็น |      |       |
|---|------------------|------|-------|
|   | $\bar{x}$        | S.D. | แปลผล |
| ด้านการวิเคราะห์ลูกค้ำ                                | 3.87             | 1.15 | มาก   |
| ด้านการวิเคราะห์คู่แข่งชั้น                           | 3.95             | 1.12 | มาก   |
| โดยรวม  | 3.91             | 1.13 | มาก   |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 157 คน พบว่า ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการวิเคราะห์คู่แข่งชั้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ด้านการวิเคราะห์ลูกค้ำ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายใน ที่ส่งผลต่อความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อ จำแนกตามรายด้าน (n=157)

| ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อ | ระดับความคิดเห็น |      |       |
|--|------------------|------|-------|
|  | $\bar{x}$        | S.D. | แปลผล |
| ด้านการบริหารเวลา                                    | 3.98             | 1.14 | มาก   |
| ด้านการปรับปรุงบริหารการจัดการให้มีประสิทธิภาพ       | 3.99             | 1.08 | มาก   |
| ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ำ                   | 3.98             | 1.06 | มาก   |
| โดยรวม   | 3.99             | 1.09 | มาก   |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อข้อมูลปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 157 คน พบว่า ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการปรับปรุงบริหารการจัดการให้มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมา คือ ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ำ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และด้านการบริหาร

เวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ

จากการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เรื่องของแนวทางการลดความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อ กรณีศึกษาพนักงานธุรกิจสาขา พนักงานธุรกิจสาขาอาวุโส พนักงาน DSC พนักงาน DSC ออาวุโส พนักงาน PSC และพนักงาน PSC ออาวุโส (ปฏิบัติงานสินเชื่อ) ของ ธอส. กลุ่มงานสายงานนครหลวง พบว่า ปัญหาที่สำคัญที่มีผลต่อความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อของกลุ่มงานสายงานนครหลวง คือ เอกสารรายได้ของลูกค้าที่ใช้ยื่นประกอบการพิจารณากับธนาคารมีผลต่อความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งความครบถ้วนของเอกสารจะส่งผลให้การอนุมัติรวดเร็วขึ้น ทั้งนี้ควรมีการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจพนักงานที่ให้บริการด้านสินเชื่อ เนื่องจากหลักเกณฑ์ เงื่อนไขในการอนุมัติไม่ชัดเจน มีแนวทางการพิจารณาที่หลากหลายไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้ผู้พิจารณาสินเชื่อเข้าใจไม่ตรงกัน และที่สำคัญมีการดำเนินงานล่าช้าในหลายส่วน ทำให้เสียเวลาส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อ ของกลุ่มงานสายงานนครหลวง

### อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการวิเคราะห์คู่แข่งชั้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และด้านการวิเคราะห์ลูกค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก พบว่า ด้านการวิเคราะห์คู่แข่งชั้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านการวิเคราะห์คู่แข่งชั้น เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่คิดว่าขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของสถาบันการเงินอื่นรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ คิดว่าสถาบันการเงินอื่นมีเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยทำให้การอนุมัติสินเชื่อมีความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และคิดว่าสถาบันการเงินอื่นมีระเบียบหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อที่ง่าย ทำให้การอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 สอดคล้องกับการศึกษาของ สุทธิรักษ์ สุทธิอาจ และพิศมร กีเลนทอง (2566) ได้ศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อโครงการบ้านดีหนี้เบา: กรณีศึกษาธนาคารออมสิน สาขาพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจที่จะทำให้อีกใช้บริการสินเชื่อโครงการบ้านดีหนี้เบาที่ธนาคารออมสิน สาขาพังโคน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการบ้านดีหนี้เบา มากที่สุดคือ การติดต่อทำธุรกรรมกับธนาคารออมสินด้านเงินฝาก เช่น ฝากเงิน ถอนเงิน สลากออมสิน ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการบ้านดีหนี้เบา มากที่สุดคือ วงเงินกู้สูงสุดที่ธนาคารอนุมัติ 2) สาเหตุของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มยอดสินเชื่อโครงการบ้านดีหนี้เบา ได้แก่ ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ พบว่า ลูกค้ายส่วนใหญ่ขาดความเข้าใจในการกรอกเอกสารต่าง ๆ และการขอสินเชื่อ

ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน พบว่า ด้านการปรับปรุงบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ คิดว่าหลักเกณฑ์การให้กู้ของธนาคารที่มีความซับซ้อน ส่งผลให้การอนุมัติสินเชื่อล่าช้าลง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และความร่วมมือของพนักงานภายในธนาคารที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาเอกสารลูกค้าและอนุมัติสินเชื่อมีผลกระทบต่อความล่าช้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญฤทัย เหมะรุฉิน (2562) ได้ศึกษาการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการของผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยในกลุ่มลูกค้าที่ทำสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยตั้งแต่ 5 ล้านบาทขึ้นไป โดยมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อให้มีความเร็วสำหรับลูกค้าที่มีความสามารถชำระหนี้ที่สูงขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีมาประมวลผลข้อมูลและตรวจสอบเอกสาร ทำให้ช่วยลดเวลาในกระบวนการอนุมัติสินเชื่อได้ นอกจากนี้ ยังมีการอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการใหม่อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษาพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากกระบวนการทำงานภายในของธนาคาร เช่น ลูกค้ามองว่าธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความล่าช้า การติดต่อกับพนักงานในองค์กรมีลำดับหลายขั้นตอน ดังนั้นธนาคารอาคารสงเคราะห์จึงจำเป็นต้องวางกลยุทธ์ ทำการปรับปรุงและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในเรื่องผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัย เพื่อตอบสนองความต้องการและดึงดูดความประทับใจกับลูกค้า

### ข้อเสนอแนะ

**ข้อเสนอแนะจากการวิจัย** ข้อเสนอแนะแนวทางการลดความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์กลุ่มงานสาขาสาขายานนครหลวง รายละเอียดดังนี้

ปัจจัยภายนอก ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านการวิเคราะห์ลูกค้า ลูกค้าส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกสถาบันการเงินอื่น ส่วนหนึ่งมาจากความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ เราควรมีการลดเวลาในกระบวนการอนุมัติ หรืออาจใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และเงื่อนไขกระบวนการอนุมัติอัตโนมัติเพื่อลดความล่าช้า เช่น ระบบอนุมัติอัตโนมัติและการจัดการเอกสารออนไลน์

2. ด้านการวิเคราะห์คู่แข่ง ส่วนใหญ่คิดว่าขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของสถาบันการเงินอื่นรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก ดังนั้นควรมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการอนุมัติ เพื่อให้มันมีความคล่องตัวและมีความเร่งด่วนมากขึ้น

ปัจจัยภายใน เช่น พนักงาน กระบวนการทำงาน หรือเทคโนโลยี ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านการบริหารเวลา คิดว่าความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อมีผลต่อการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงกระบวนการอนุมัติ โดยวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงกระบวนการอนุมัติเพื่อระบุจุดที่เกิดความล่าช้าและทำการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยในการอนุมัติง่ายขึ้น

2. ด้านการปรับปรุงบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ คิดว่าประสิทธิภาพการทำงานและความเชี่ยวชาญของพนักงานทำให้ผลการอนุมัติสินเชื่อเร็วขึ้น ดังนั้นควรมีการลงทุนในการฝึกอบรมพนักงานให้มีความเชี่ยวชาญในการอนุมัติสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มอัตรากำลังพนักงานสินเชื่อสาขารวมถึงการปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า คิดว่าความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อมีผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นควรใช้ระบบการบริหารข้อมูลลูกค้า เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้าและช่วยในการทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าและตัดสินใจในการอนุมัติสินเชื่ออย่างรวดเร็ว รวมทั้งติดตามความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับกระบวนการอนุมัติและรวมถึงการดำเนินการครั้งถัดไป และใช้ข้อมูลนี้ในการปรับปรุงกระบวนการอนุมัติ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะปัจจัยที่เป็นสาเหตุ และปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อทั้งจากพนักงานผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อเท่านั้น จึงมีข้อเสนอแนะให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ศึกษาเพิ่มเติมในส่วนงานสินเชื่อสาขาในภาคอื่นๆ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ลูกค้า และต้องทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อ หรือเปรียบเทียบกับแนวทางการดำเนินงานของธนาคาร

คู่แข่งเพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพในการให้บริการด้านสินเชื่อ รวมถึงศึกษากระบวนการการอนุมัติสินเชื่ออย่างละเอียด เพื่อระบุจุดที่สร้างความล่าช้า เช่น ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร, การตรวจสอบข้อมูลลูกค้า, หรือการอนุมัติจากผู้บริหาร เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

- กนกกลักษ์ณ์ ว่องชนกฤต. (2559). การวิเคราะห์สินเชื่อการพิจารณาให้สินเชื่อสหกรณ์จะต้องพิจารณาถึงหลักที่เรียกว่า 3P. สืบค้นจาก[http://www.cukhohong.com/main/images/file\\_upload/loan\\_manage.pdf](http://www.cukhohong.com/main/images/file_upload/loan_manage.pdf)
- กิตติ สิริพลสม. (2541). การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าให้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่ายเป็นระยะเวลายาวนาน. กรุงเทพมหานคร: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- กฤษณลี รื่นรมย์. (2547). การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด: สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ขวัญฤทัย เหมะธูลิน. (2562). การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการของผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยในกลุ่มลูกค้าที่ทำสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยตั้งแต่ 5 ล้านบาทขึ้นไป กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เขมิกา ฉายวิเชียร. (2564). แนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อบ้านธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเทสโก้ โลตัส พระราม 4. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต. น 1933-1942
- ชนาธิป สุกุณา. (2564). แนวทางการแก้ปัญหาการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติครั้งที่ 16 ปีการศึกษา 2564 (หน้า 1974-1984). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ณรงค์ รุจิสมนภา. (2558). การศึกษาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการขออนุมัติสินเชื่อเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อ และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของสาขากรณีศึกษาบริษัท ธนาคาร ABC จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2560). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- ประไพทิพย์ ลือพงษ์. (2557). การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน. ค้นเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2566  
[http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive\\_journal/oct\\_dec\\_12/pdf/aw\\_014.pdf](http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/oct_dec_12/pdf/aw_014.pdf).
- พิศุทธิ์ พงศ์ชัยพฤกษ์. (2555). การศึกษาเวลาโดยตรงเพื่อการวัดผลงานของคนงาน. **วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา** ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2555) น.12-21
- วิศิษฐ์ วงศ์กิตติรักษ์. (2543). ผลกระทบของวิธีการแก้ไขปัญหานี้ภาคธนาคารที่มีต่อความสามารถในการให้สินเชื่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุทธิรักษ์ สุทธิอาจ และพิศมร กิเลนทอง. (2566). แนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อโครงการบ้านดีหนี้เบา: กรณีศึกษาธนาคารออมสิน สาขาพังโคน จังหวัดสกลนคร. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**. ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) น.64-86
- Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. Harper & Brothers.

ปัจจัยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษาศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อภูมิภาค 3

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

Factors of Work Efficiency of Credit Analysis Center Employees

Government Housing Bank Case study of Regional Credit Analysis Centre 3

Government Housing Bank

ศุภฤกษ์ กาญจนานุชิต

นิสิต ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้า

E-mail: 2221131621003@live4.utcc.ac.th

ลีลาวดี พัฒนรัชต์

อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Suparit Kanjananuchit

Student, Master of Business Administration Department of Business Administration

Graduate School University of the Thai Chamber of Commerce

Lilawadi Phatanarajata

Lecturer, Faculty of Business Administration

University of the Thai Chamber of Commerce

รับเข้า: 3 กันยายน 2567 แก้ไข: 18 ธันวาคม 2567 ตอรับ: 18 ธันวาคม 2567.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ 1) ปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) ระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงาน โดยเป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อภูมิภาค 3 จำนวน 65 คน ใช้สถิติการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจาก หัวหน้าและพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 12 คน

ผลการศึกษาเชิงปริมาณโดยการเปรียบเทียบพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และ 2) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานภาพรวม มีความเกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ระดับ .05 ในส่วนของผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า การปรับนโยบายขององค์กร เช่น การกำหนดงานต่อวัน การปรับค่าแรง และการเพิ่มสวัสดิการ สร้างแรงจูงใจให้พนักงาน โดยพนักงานมีมุมมองว่า การปฏิบัติงานตามเป้าหมายจะนำมาซึ่งตำแหน่ง ความมั่นคง และการยอมรับ

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อภูมิภาค 3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์

## Abstract

This research aimed to compare: 1) job performance factors categorized by individual factors, and 2) levels of motivational factors and their relationship with job performance. A mixed-methods approach was employed. For the quantitative research, a questionnaire was distributed to 65 employees at a regional credit analysis center. Statistical analyses such as frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test were conducted. Qualitative research involved in-depth interviews with 12 supervisors and operational-level employees.

Quantitative results showed that: 1) different levels of education were associated with varying levels of job performance, and 2) overall motivational factors were significantly correlated with job performance at the .05 level. Qualitative findings suggested that organizational policy adjustments, such as daily work assignments, salary

adjustments, and increased benefits, motivated employees. Employees perceived that achieving targets would lead to promotions, job security, and recognition.

**Keyword:** Work Motivation, Work Efficiency, Government Housing Bank's Regional Credit Analysis Centre 3

## บทนำ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นสถาบันการเงินหนึ่ง ซึ่งเป็นองค์กรเฉพาะกิจของรัฐ มีฐานะเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่สังกัดภายใต้กระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งมาเพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือทางการเงินให้กับประชาชน ให้สามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อด้านที่อยู่อาศัยแก่ประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะประชาชนในกลุ่มระดับกลางถึงระดับล่างที่นำไปซื้อที่ดิน อาคาร ปลูกสร้างอาคาร โดยเมื่อทำการสำรวจประสิทธิภาพของพนักงานในการปฏิบัติงาน ศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภูมิภาคที่ 3 จำนวน 4 ศูนย์ พบว่า ปัจจุบันกระบวนการการทำงานของพนักงานในการวิเคราะห์สินเชื่อมีความล่าช้าอย่างมาก ในความล่าช้าดังกล่าวนี้ ทำให้มียอดค่าขอสินเชื่อค้างรอการอนุมัติเพิ่มมากขึ้น ผลที่ตามมาคือความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของทางธนาคาร รวมไปถึงความพึงพอใจของลูกค้า ทำให้ลูกค้าบางรายเปลี่ยนไปใช้บริการธนาคารอื่น ด้วยสาเหตุดังกล่าวธนาคารจึงควรมีการจัดระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้พนักงานมีความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่เป็นไปตามที่องค์กรตั้งเป้าหมาย อนุมัติสินเชื่อและให้บริการด้านสินเชื่อได้อย่างเต็มความสามารถ รวมไปถึงการทำให้พนักงานของสาขาและศูนย์วิเคราะห์อนุมัติสินเชื่อเห็นเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน มองเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก เพื่อเรียกความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และภาพลักษณ์ของทางธนาคารกลับคืนมา (Purich et al., 2022: Quick & Choo, 2014: Grier, 2007)

ทั้งนี้ผลการดำเนินการยอดปล่อยสินเชื่อจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ 5 ปีย้อนหลัง พบว่าสาเหตุหลักส่วนใหญ่ที่ทำให้พนักงานภายในองค์กรมีการดำเนินงานปล่อยสินเชื่อที่ล่าช้า เป็นผลมาจากจำนวนการขออนุมัติสินเชื่อที่มีจำนวนมากขึ้น ซึ่งพออนุมานได้ว่าสาเหตุสำคัญต่อการทำงานที่ล่าช้าไม่ปฏิบัติตามประสิทธิภาพตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ นอกเหนือจากจำนวนงานที่เพิ่มมากขึ้นของบุคลากร

ภายในองค์กร อีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญ คือ บุคลากรภายในศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อมีความกระตือรือร้นในการทำงานหรือความต้องการในการทำงานลดน้อยลงจากการทำงานที่มากกว่ากำหนด ระยะเวลาในการทำงานที่เพิ่มขึ้น เพราะจำนวนขออนุมัติวงเงินสินเชื่อที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ไม่สามารถทำเอกสารได้ทัน (กฤษดา เขียววัฒนสุข และปริญญา สุกรีเขตร, 2564) ความล่าช้าในกระบวนการวิเคราะห์สินเชื่อคือ การขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ เพราะการวิเคราะห์สินเชื่อเป็นขั้นตอนที่สำคัญในกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ ดังนั้นความล่าช้าที่เกิดขึ้นสามารถส่งผลร้ายแรงต่อธนาคารที่นำไปสู่ลูกค้าที่รอผลการอนุมัติหรือปฏิเสธคำขออนุมัติ (Purich, et al., 2022) ซึ่งในความล่าช้าดังกล่าวนำไปสู่การสูญเสียรายได้และลูกค้าสำหรับธนาคาร ดังนั้นศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องแก้ไขปัญหาการวิเคราะห์สินเชื่อล่าช้าเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ด้วยการพัฒนาแรงจูงใจให้กับพนักงานแต่ละศูนย์ผ่านการปรับเปลี่ยนแผนงาน การวางตำแหน่งหน้าที่ที่ชัดเจนขึ้น การเพิ่มสวัสดิการจำนวนวันลา เพื่อให้พนักงานได้หยุดพักผ่อนจากความเหนื่อยล้าในการทำงาน (เสรี สืบบุก และวิชากร เสงขมภูิกุล, 2565)

นอกจากนี้ จำนวนพนักงานภายในศูนย์แต่ละศูนย์ในปัจจุบันมีไม่มากพอต่อการรองรับงานเอกสารที่เข้ามาในแต่ละวัน เมื่อเทียบกับหน้าที่ความรับผิดชอบงานในแต่ละชั้นงาน กล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะมีความสามารถในการรับผิดชอบชิ้นงานสูงสุดต่อของตนเองอยู่ที่วันอยู่ที่ 5-6 ชิ้นงาน เมื่อเทียบกับจำนวนงานที่เข้ามาเพื่อรอคำขออนุมัติสินเชื่อที่ตกเฉลี่ยต่อวันจะอยู่ประมาณ 250-280 ชิ้นงาน โดยแต่ละชั้นงานมีความจำเป็นที่ต้องใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติและพิสูจน์เอกสารก่อนอนุมัติสินเชื่อ โดยหากพนักงานภายในศูนย์ไม่สามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จ ก็จะส่งผลต่อการตกค้างของเอกสาร เนื่องจากเอกสารของแต่ละวันจะมีตัวกำหนดการนำเข้าและส่งออกเพื่อบันทึกการปฏิบัติงานไว้ให้กับผู้บังคับบัญชาได้ทราบ ส่งผลให้ไม่สามารถหยิบงานเก่าที่ค้างไว้มาปฏิบัติต่อได้ เกิดจำนวนงานค้างแต่ละวันจำนวนมาก

สำหรับในการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภายในองค์กรธนาคาร ธนาคารต้องไม่มองพนักงานเป็นแค่เครื่องมือในการทำให้ก่อเกิดกำไร แต่ต้องมีการดูแลรักษาพนักงานของตนเองเพื่อให้เกิดความรักในการทำงาน ความผูกพันเมื่อทำงานกับองค์กร การส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในระหว่างการทำงาน และในเรื่องของสวัสดิการ สำหรับในการทำงานภายในองค์กรธนาคารผ่านการดูแลเพื่อให้

พนักงานเกิดความสุขในการทำงานเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของพนักงานได้ดี (ศิริภูมิ ผายรัมย์, 2021) ดังนั้นธนาคารต้องมีการให้สวัสดิการขั้นพื้นฐานที่ตอบโจทย์ในการดำรงชีวิตของบุคลากรที่เข้ามาทำงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสวัสดิการการรักษาเมื่อเจ็บป่วย จำนวนวันลา เงินเดือน หรือสิ่งตอบแทนที่นอกเหนือเงินเดือน เพราะบุคคลทุก ๆ คน ล้วนมีความต้องการในการค้นหาสิ่งต่าง ๆ เข้ามาตอบสนองความต้องการของชีวิตดังทฤษฎีของมาสโลว์ ที่กล่าวว่า บุคคลทุก ๆ คนล้วนมีความต้องการ 5 ขั้นตอนในการดำรงชีวิต เมื่อบุคคลได้ในความต้องการเหล่านี้จากธนาคาร ธนาคารสามารถส่งเสริมแรงจูงใจขั้นต่อมาด้วยการใช้ทฤษฎีของ Herzberg ผ่านปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในด้านปัจจัยค้ำจุนเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างไม่ยาก (Ahmed, et al., 2020)

จะเห็นได้ว่า ในการนำปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานเข้ามาช่วยเสริมแรงให้กับพนักงานย่อมส่งอิทธิพลต่อตัวพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นการที่พนักงานภายในธนาคารอาคารสงเคราะห์ภูมิภาค 3 ศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อมีการทำงานที่ไม่เป็นไปตามประสิทธิภาพ ขาดการทำงานที่ฉับไว อาจเป็นผลมาจากการขาดแรงเสริมในด้านปัจจัยแรงจูงใจ ซึ่งส่งผลให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงสาเหตุในการนำปัจจัยแรงจูงใจเข้ามาพัฒนาในการปรับใช้กับพนักงานภายในศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ภูมิภาค 3 จึงได้จัดทำงานวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษาศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อภูมิภาค 3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์” ขึ้น โดยมีแนวคิดเพื่อให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการกลับมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายในธนาคาร มีรอยยิ้มในการทำงาน พร้อมให้บริการอนุมัติสินเชื่อเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันภายในองค์กรกับธุรกิจธนาคารอื่น ๆ ได้อย่างยั่งยืน

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**แนวคิด ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน** เป็นผลมาจากความรู้สึกหรือทัศนคติที่เป็นสิ่งเร้า โดยเอาปัจจัยต่าง ๆ ทำให้เกิดการกระตุ้นอย่างแรงกล้า มีความยึดมั่นต่อองค์กร เกิดเป็นความจงรักภักดี (วัชรวิศ เจริญกุล, 2563) ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเกิดความต้องการและมีแรงผลักดันของบุคคล เพื่อที่จะกระทำอย่างทุ่มเททางร่างกายและจิตใจ โดยมีช่องทางให้บรรลุเป้าหมายจนสำเร็จจนสามารถ

บรรลุผลตามต้องการ (อภีรักษ์ ตั้งธนะวัฒน์, 2562) จึงกล่าวได้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อความต้องการของมนุษย์และมีผลต่อการทำงานภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่คอยกระตุ้นเพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติต่องาน ส่งผลให้การทำงานมีความสำเร็จที่สูงกว่าและมีประสิทธิภาพที่มากกว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจต่ำหรือไม่มีแรงจูงใจต่อการทำงานเลย เพราะฉะนั้นแรงจูงใจจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้ในองค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน จะประกอบไปด้วย 1) ความสำเร็จของงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงานที่ทำ 4) ความรับผิดชอบต่องาน 5) ความก้าวหน้าในการทำงาน 6) นโยบายและการบริหารงาน 7) การบังคับบัญชา 8) สภาพการปฏิบัติงาน 9) ค่าตอบแทน 10) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน 11) สภาพในการทำงาน 12) ความมั่นคงในการทำงาน 13) ชีวิตส่วนตัว และ 14) ตำแหน่งงาน (ณัฐวัตร เป็งวันปลูก, 2560; Herzberg et al., 1959)

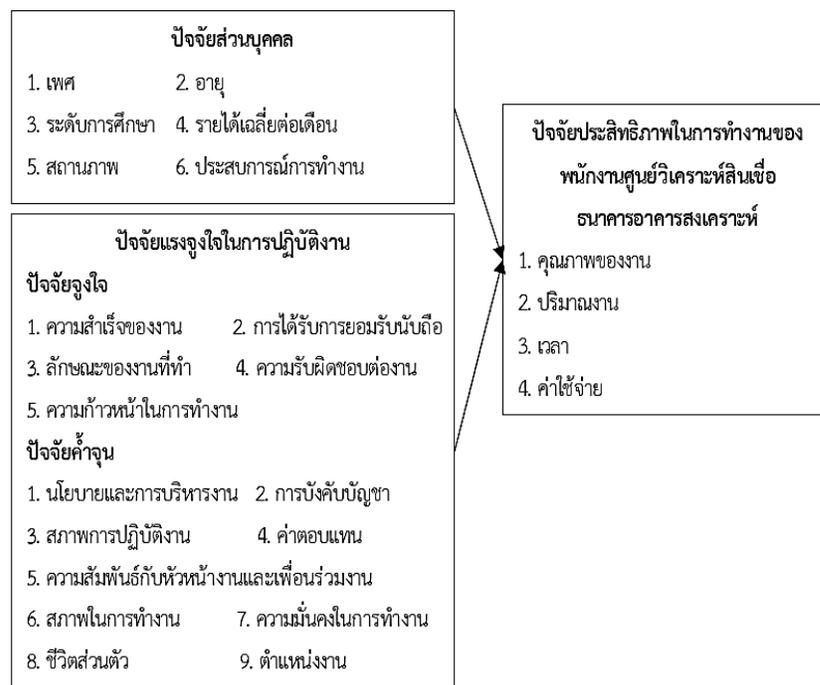
**แนวคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน** คือ ความสามารถที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานทำงานได้สมบูรณ์และเป็นທີ່พอใจของบุคคลอื่น ๆ กล่าวอีกนัยหนึ่งว่า เป็นวิธีที่ดีที่สุดที่จะใช้ในการทำงาน ความสามารถในการทำงานโดยสิ้นเปลืองเวลาและเสียพลังงานในการทำงานน้อยที่สุด ผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ คือรู้ว่าควรทำงานอย่างไรจึงจะทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็ว และสูญเสียพลังงานน้อยที่สุด (ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์, 2557) กล่าวอีกประการ คือ การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสามารถ และบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพต้องดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ และต้องมีการวางแผนการทำงาน ให้งานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐานสำเร็จตรงตามเวลา (สุภาภรณ์ ชัยวงษา, 2559) ทั้งนี้องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานจะประกอบไปด้วย 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลา และ 4) ค่าใช้จ่าย (วีณา ขำคง 2564; Peterson and Plowan, 1953)

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสร้างวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการวิจัยที่เหมาะสมในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดังนี้

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อภูมิภาค 3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อภูมิภาค 3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีการศึกษา

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อภูมิภาค 3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ทั้งหมด 4 ศูนย์ จำนวน 65 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อภูมิภาค 3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ทั้งหมด 4 ศูนย์ จำนวน 65 คน เนื่องจากในการศึกษารั้งนี้กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยมี

ค่อนข้างน้อย ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการดำเนินการเลือกกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยจากประชากรทั้งหมด โดยวิธีการสำมะโน (Census) เพื่อให้การเก็บข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและเกิดความเชื่อมั่นมากที่สุดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 65 คน โดยศูนย์สมุทรสาคร จำนวน 27 คน ศูนย์อยุธยา จำนวน 12 คน ศูนย์สุราษฎร์ธานี จำนวน 13 คน และศูนย์หาดใหญ่ จำนวน 13 คน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) คือ บุคลากรระดับหัวหน้าและพนักงานระดับปฏิบัติการ ของศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อจำนวน 4 ศูนย์ โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ศูนย์ละ 3 คน รวม 12 คน โดยเป็นระดับหัวหน้า ศูนย์ละ 1 คน ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth-interview) ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน และมีความรู้ความเชี่ยวชาญอยู่กับองค์กรในการปฏิบัติงานมานาน ทราบถึงการปฏิบัติงานของบุคลากรของแต่ละศูนย์ จึงถือว่าเป็นบุคลากรที่มีความเหมาะสมและน่าเชื่อถือต่อการสัมภาษณ์การวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือในครั้งนี้น่ามากที่สุด และพนักงานระดับปฏิบัติการศูนย์ละ 2 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) การวิจัยเชิงปริมาณ ในการวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยผ่านการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคคลของพนักงานศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2-3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยข้อคำถามที่ใช้เป็นมาตราส่วนประมาณค่าในการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert (Likert Scale)

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการใช้ข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ และนำข้อมูลไปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาหาข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัยดังนี้

2.1) ศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ และดุษฎีนิพนธ์ต่าง ๆ รวมถึงการลงพื้นที่สำรวจ และสังเกตสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

2.2) ศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์ โดยได้มีการกำหนดหัวข้อประเด็นหลัก และประเด็นย่อยของแนวคำถาม เพื่อช่วยให้การสร้างแนวคำถามมีความครอบคลุมทั้งรายละเอียดและเนื้อหาที่ต้องการศึกษาได้อย่างครบถ้วน และตรงตามวัตถุประสงค์ โดย (1) การลงพื้นที่สำรวจและสังเกตการณ์ (Observation) เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่แท้จริงในการดำเนินงานของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยใช้วิธีการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ลงพื้นที่เพื่อการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ศึกษา โดยมีแนวคำถามเกี่ยวข้องกับงานวิจัย ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน และแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางซึ่งข้อคำถามต่าง ๆ โดยการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการซักถาม พูดคุยสนทนาแบบเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถให้รายละเอียดในศึกษาได้อย่างละเอียด ชัดเจน และครบทุกมิติตามกรอบแนวคิด หลังจากนั้นผู้วิจัยจะสรุปประเด็นสัมภาษณ์เพื่อขอความเห็นเพิ่มเติม และเป็นการยืนยันความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับอีกครั้งก่อนการนำข้อมูลไปใช้

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานของศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อกฎมภาค 3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ทั้งหมด 4 ศูนย์ ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อกฎมภาค 3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

3) สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ประกอบด้วย การวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างกันของตัวแปร t-test การวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพื่อหาความแตกต่างมากกว่าสองกลุ่ม โดยการหาค่าเฉลี่ย f-test

2. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพ (Qualitative Data Analysis) ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ 3 ส่วน คือ

1) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการรวบรวมข้อมูลหัตถ์จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม

2) นำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อให้เห็นภาพของปรากฏการณ์ที่ศึกษาอย่างเป็นองค์รวม โดยมีการแยกประเภทและจัดหมวดหมู่ของข้อมูล (Categories) และทำดัชนีข้อมูล (Indexing) อธิบาย และวิเคราะห์แบบของความหมาย (Meaning of Pattern) ปรากฏการณ์ที่ค้นพบ

3) วิเคราะห์ลักษณะโครงสร้าง (Structure Feature) แปลความหมายของปรากฏการณ์ (Interpret) เพื่อนำไปสู่การเรียบเรียงระบบข้อมูลใหม่อีกครั้ง (Organize the Data) และสรุปข้อค้นพบ (Conclusions) เชื่อมโยงแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้เป็นกรอบในการศึกษาสำหรับการตอบวัตถุประสงค์ในแต่ละข้อ สำหรับการวิเคราะห์เนื้อหานี้จะนำไปพรรณนา และวิเคราะห์ปรากฏการณ์เพื่อตอบประเด็นการศึกษาที่กำหนดไว้ข้างต้น

## ผลการวิจัย

### การวิเคราะห์เชิงปริมาณ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อบริษัทธนาคารสงเคราะห์ จำนวน 65 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน (ร้อยละ 67.7) อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 21 คน (ร้อยละ 32.3) ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 49 คน (ร้อยละ 75.4) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 23 คน (ร้อยละ 35.4) สถานภาพสมรส จำนวน 36 คน (ร้อยละ 55.4) มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ที่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน (ร้อยละ 55.4) โดยทำงานภายในศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อบริษัทธนาคารสงเคราะห์ จำนวน 27 คน (ร้อยละ 41.5)

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อบริษัท 3 ธนาคารสงเคราะห์ แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล

**ตารางที่ 1** ผลการเปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อ  
ภูมิภาค 3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล

| ปัจจัยส่วนบุคคล            | t-test | F-test | ประสิทธิภาพในการ<br>ปฏิบัติงาน | แปลผล      |
|----------------------------|--------|--------|--------------------------------|------------|
| เพศ                        | .062   |        | .951                           | ไม่แตกต่าง |
| อายุ                       |        | .790   | .536                           | ไม่แตกต่าง |
| ระดับการศึกษา              |        | 4.607  | .014*                          | แตกต่าง    |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน       |        | .774   | .546                           | ไม่แตกต่าง |
| สถานภาพ                    | .435   |        | .665                           | ไม่แตกต่าง |
| ประสบการณ์ในการทำงาน       |        | .282   | .838                           | ไม่แตกต่าง |
| สาขาศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อ |        | .100   | .959                           | ไม่แตกต่าง |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน (F-test=4.607) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อภูมิภาค 3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ในขณะที่ เพศ (t-test=.062) อายุ (F-test=.790) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (F-test=.774) สถานภาพ (t-test=.435) ประสบการณ์ในการทำงาน (F-test=.282) และการปฏิบัติงานภายในศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อภูมิภาค 3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่แตกต่างกัน (F-test=.100) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อภูมิภาค 3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นการไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อภูมิภาค 3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์

**ตารางที่ 2** ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เปรียบเทียบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อภูมิภาค 3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์

| แรงจูงใจในการทำงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS     | DF | MS   | F      | Sig.  |
|--------------------|------------------|--------|----|------|--------|-------|
| ด้านคุณภาพของงาน   | ระหว่างกลุ่ม     | 12.417 | 50 | .248 | 3.412  | .006* |
|                    | ภายในกลุ่ม       | .000   | 14 | .000 |        |       |
|                    | รวม              | 12.417 | 64 |      |        |       |
| ด้านปริมาณงาน      | ระหว่างกลุ่ม     | 16.990 | 50 | .340 | 2.792  | .019* |
|                    | ภายในกลุ่ม       | 1.704  | 14 | .122 |        |       |
|                    | รวม              | 18.694 | 64 |      |        |       |
| ด้านเวลา           | ระหว่างกลุ่ม     | 15.802 | 50 | .316 | 4.741  | .001* |
|                    | ภายในกลุ่ม       | .933   | 14 | .067 |        |       |
|                    | รวม              | 16.735 | 64 |      |        |       |
| ด้านค่าใช้จ่าย     | ระหว่างกลุ่ม     | 12.980 | 50 | .260 | 35.046 | .000* |
|                    | ภายในกลุ่ม       | .104   | 14 | .007 |        |       |
|                    | รวม              | 13.084 | 64 |      |        |       |
| รวม                | ระหว่างกลุ่ม     | 12.247 | 50 | .245 | 13.871 | .000* |
|                    | ภายในกลุ่ม       | .247   | 14 | .018 |        |       |
|                    | รวม              | 12.494 | 64 |      |        |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม (ด้านความรับผิดชอบต่องาน ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ตำแหน่งงาน สภาพในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน กับปัจจัยด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน ชีวิตส่วนตัว และ

ค่าตอบแทน) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านค่าใช้จ่าย คุณภาพของงาน เวลา ปริมาณงาน) ของพนักงานศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อภูมิภาค 3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F\text{-test}=13.871$ )

## 2. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า สิ่งที่ช่วยทำให้พนักงานเกิดการปฏิบัติงานจนส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในงานคือ การนำกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ มาปรับแก้ปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น รวมถึงแรงจูงใจที่เป็นตัวเสริมทำให้พนักงานมีความต้องการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การปรับเบื่อนตำแหน่ง และการขึ้นเงินเดือน ในส่วนของการได้รับการยอมรับในองค์กรส่งผลให้พนักงานมีแรงปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นคือ การที่พนักงานได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน ผ่านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานทางด้านงาน และด้านอื่น ๆ เนื่องจากการยอมรับเป็นเรื่องเกี่ยวกับความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมากยิ่งขึ้นได้ ในส่วนของลักษณะของงานที่พนักงานกำลังปฏิบัติอยู่ในตอนนี้ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานคือ หน้าที่หลักของศูนย์ทุกที่มีหน้าที่ในการสรุปวิเคราะห์สินเชื่อให้กับสาขาขาย ดังนั้นอาจจะเกิดการปฏิบัติงานซ้ำ ๆ เป็นประจำ อาจเกิดความเบื่อหน่ายกับงาน หรือบุคคล หรืองานที่ได้รับมอบหมายมีมากจนเกินไปก่อให้เกิดความเครียด ดังนั้นจึงควรสร้างพลังบวกให้กับพนักงาน โดยมีการจัดท่องเที่ยว สัมมนาภายในกลุ่มศูนย์ เพื่อจะได้แลกเปลี่ยนมุมมอง และทำให้การปฏิบัติงานราบรื่นขึ้น รวมทั้งการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน จะลดระยะเวลาการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานมากยิ่งขึ้น ในส่วนของพนักงานที่มีความรับผิดชอบในงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลมาจาก การสร้างทีม สร้างเป้าหมายร่วมกัน รวมไปถึงความตั้งใจและความมุ่งมั่นของตัวพนักงานเอง และบรรยากาศในการทำงาน อีกทั้งผู้บังคับบัญชาที่เป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงาน ในส่วนของความก้าวหน้าในการทำงานหรือการเติบโตในงานของพนักงาน ขึ้นอยู่กับการประเมินผลงานของพนักงานแต่ละคนโดยผู้บริหารระดับสูง ดังนั้นโอกาสความก้าวหน้าของพนักงานจึงมีความเท่าเทียมกัน ขึ้นอยู่กับความสามารถของพนักงานแต่ละคน ในด้านของนโยบายและการบริหารงานที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานคือ จากการมีศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อช่วยให้ธนาคารสามารถขยาย Port สินเชื่อได้มากขึ้น เนื่องจากมีส่วนที่มีความชำนาญในการปล่อยสินเชื่อมาช่วยสาขาให้สามารถปล่อยสินเชื่อได้มากขึ้น แต่มีข้อเสียใน

ด้านหนี้สิน เนื่องจากผู้ขายสินเชื่อต้องการเพียงยอดปล่อยสินเชื่อโดยไม่ได้พิจารณาในเรื่องความสามารถในการชำระหนี้ ทำให้บางครั้งมีความลำบากในการปฏิบัติงานในกรณีที่ผู้บังคับบัญชามีความเห็นไม่ตรงกัน ควรมีการกำหนดโครงสร้างให้ชัดเจน ในเรื่องของสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานในปัจจุบัน สรุปได้ว่า ศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อส่วนใหญ่มีความเห็นว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการเหมาะสมต่อการทำงาน มีเพียงศูนย์วิเคราะห์สินเชื่ออยุธยา ยังต้องมีการปรับตัวเพิ่มขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป และสุดท้ายเรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อคือ ในการทำงานเป็นการนั่งรวมกันในโรงโหล่ง ข้อดีคือ พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกันได้ ส่งผลให้การทำงานดีและถูกต้องมากขึ้น ส่วนข้อเสียคือ เรื่องของเสียงรบกวนและทำลายสมาธิการทำงาน ดังนั้นหากสามารถปรับปรุงสภาพพื้นที่การทำงานโดยแบ่งให้เป็นสัดส่วนและมีพื้นที่ว่างซึ่งกันและกัน รวมไปถึงความสะอาด ความสะดวกสบาย และความปลอดภัยอาจส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### อภิปรายผล

จากการศึกษางานวิจัยผู้วิจัยสามารถสรุปผล ดังนี้

1. จากการศึกษางานวิจัยโดยเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานภายในศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์สินเชื่อภูมิภาค 3 มีความมุ่งมั่นในการทำงานที่นอกเหนือจากสิ่งทีองค์กรตอบแทนมาเป็นตัวเงิน เช่น องค์กรเปิดอบรมพัฒนาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทำให้พนักงานแต่ละคนได้พัฒนาศักยภาพในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงประสบการณ์ในการทำงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อภูมิภาค 3 เป็นศูนย์ที่เพิ่งได้จัดตั้งมาใหม่ และยังมีระบบการบริหารที่ยังไม่ชัดเจน เนื่องจากศูนย์มีผู้บังคับบัญชา 2 คนซึ่งแต่ละคนไม่ได้ขึ้นตรงต่อกัน (ผู้อำนวยการฝ่ายภาคขึ้นตรงกับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ) และผู้อำนวยการศูนย์ (ขึ้นตรงกับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ) ทำให้ระบบการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพยังไม่เต็มที่ แต่บุคลากรภายในองค์กรทุกคนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน มาจากทัศนคติจากพนักงาน โดยบุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น จะมีความต้องการทำงานให้กับองค์กรอย่างเพิ่มขึ้น เพราะเห็นความสำคัญในการปฏิบัติงาน และต้องการงานเพื่อให้องค์กรให้

ผลตอบแทนกลับมาเพิ่มสูงขึ้นตาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรดา แก้วมูล (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ กล่าวว่า การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน ในขณะที่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิษณุ กิตติพิงศ์วรการ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ แห่งหนึ่ง กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 30 ปี สถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ การศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี ทำงานภายนอกสำนักงาน อยู่ในสายงานผลิต ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน พื้นที่ที่ทำงาน และสายงานที่ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ ด้านสังคม ด้านจิตใจ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. จากการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อภูมิภาค 3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นบุคคลที่มีเกียรติ ศักดิ์ศรี การปฏิบัติงานภายในองค์กรแห่งนี้ทำให้เกิดการยอมรับของบุคคลรอบข้าง มีความเกี่ยวข้องกับการที่พนักงานภายในศูนย์มีความรับผิดชอบต่องาน ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ และมองว่าภาวะการทำงานภายในปัจจุบันมีความเหมาะสม และงานที่ปฏิบัติอยู่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่องค์กรหรือหัวหน้างานกำหนดได้อย่างรวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี รวมไปถึงธนาคารเปิดโอกาสให้กับพนักงานด้วยการส่งอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้ตลอดเวลา และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน อย่างเป็นธรรม สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในศูนย์ ณ ปัจจุบัน และทำให้พนักงานทุกคนพร้อมใจทำงานเพื่อคอยอนุวัติสินเชื่อให้กับลูกค้าผู้เข้ามาขออนุมัติสินเชื่อกับทางธนาคาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒน์ภูมิ ภู่วัฒนนวนิชย์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

สังกัดกองเทคนิค กองบิน 2 จังหวัดลพบุรี กล่าวว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ด้านตำแหน่งงาน และด้านสภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐพร ปักซี่ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรดา แก้วมูล (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสำเร็จ ในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน ผลตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ ทางธนาคารควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ปฏิบัติงานด้วยวิธีการของตนเอง และหัวหน้าทีมควรเปิดโอกาสและมีความไว้วางใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชามากยิ่งขึ้น เปิดรับความแตกต่างในวิธีการทำงาน
2. จากผลการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุน ทางธนาคารควรมีการปรับสวัสดิการต่าง ๆ ของธนาคารให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการปรับเงินเดือนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน
3. จากผลการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดของปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทางธนาคารควรมีการออกนโยบายในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับจำนวนชิ้นงานบุคลากรที่ปฏิบัติมีความเหมาะสม ไม่มากเกินไป หรือน้อยเกินไป เพื่อให้บุคลากรได้เกิดความผ่อนคลายในระหว่างการทำงาน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรใช้สมการเชิงโครงสร้างเข้ามาใช้ในการศึกษา เพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ผ่านการใช้สมการ SEM (Structural Equation Modelling) เข้ามาศึกษาเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น
2. การศึกษาครั้งต่อไปควรขยายจำนวนกลุ่มตัวอย่างและประชากรที่ใช้ในการศึกษาเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ครอบคลุมยิ่งขึ้น รวมไปถึงควรศึกษาในอุตสาหกรรมธนาคารอื่น ๆ ร่วมด้วยเพื่อนำผลที่ได้มากำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมธนาคารให้มีความสามารถในการแข่งขันเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการขยายฐานลูกค้าของตนเองผ่านการพัฒนาบุคลากรและโครงสร้างนโยบายต่าง ๆ ภายในองค์กร

## เอกสารอ้างอิง

กฤษฎา เขียววัฒนสุข และปริญญา ศุกรีเขตร. (2564). ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเอง และแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารรัชต์ภาคย์. 15(40), 96-110.

- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก.(2560) . ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหาร  
ประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- นัฐพร ปักซี. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของ  
พนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพ.
- ปวีณรัตน์ สิงห์วัฒน์.(2557) . แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด  
อาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- พัฒนภูมิ ภู่วฒนวนิชย์. (2565). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด  
กองเทคนิค กองบิน 2 จังหวัดลพบุรี. Journal of Roi Kaensarn Academi, 7(9), 15-32.
- พีรดา แก้วมูล. (2563). ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด  
สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัชรศ เจริญกุล. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านยางสูง. การค้นคว้าอิสระศึกษา  
ศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิษณุ กิตติพงษ์วรการ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่ง  
หนึ่ง. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วีณา ขำคง. (2564). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอศรี  
ประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลง  
กรณราชวิทยาลัย.
- ศิริภูมิ ผายรัศมี. (2021). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มี  
ผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย และศูนย์บริการรถยนต์แห่ง  
หนึ่งในจังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, มหาวิทยาลัยปทุมธานี .  
13(2), 76-92.

- สุภาภรณ์ ชัยวงษา. (2559). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานอัยการสูงสุด กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เสรี สืบบุก และวิชากร เฮงชฎีกุล. (2565). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานผลิตของอุตสาหกรรมฉีดพลาสติกประเภทชิ้นสวนยานยนต์ กรณีศึกษา: บริษัท ศิริวัฒนาพลาสติก (1989) จำกัด. **วารสารการบริหารนิเทศบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น**, 8(5), 163-172.
- อภิรักษ์ ตังธนะวัฒน์. (2562). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน **บริษัทจำหน่ายที่นอนและชุดเครื่องนอนย่านบางนา**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- Ahmed, S., Bangassa, K., & Akbar, S. (2020). A study on trust restoration efforts in the UK retail banking industry. **The British Accounting Review**, 52(1), 100871-100914.
- Grier, W. A. (2007). **Credit analysis of financial institutions** (2<sup>nd</sup> ed). United Kingdom: Euromoney Books.
- Herzberg, F. (1959). The Motivation-Hygiene Concept and Problems of Manpower. **Personnel Administration**, 21(2), 3-7.
- Peterson, E. & Plowman, E. (1953). **Business Organization and Management**. Richard D. Ewin, Hom wood Illinois.
- Purich, K., Streu, C., Wong, C., & Schiller, D. (2022). Analysis of 100 consecutive colorectal cancers presenting at a Canadian tertiary care centre: delayed diagnosis and advanced disease. **Canadian Journal of Surgery**, 65(Special), S66-S66.
- Quick, D., & Choo, K. K. R. (2014). Impacts of increasing volume of digital forensic data: A survey and future research challenges. **Digital Investigation**, 11(4), 273-294.

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอไถ่ถอนจำนอง ของกลุ่มลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์

Factors affecting the decision to refinance out  
among Government Housing Bank customers

วรรณชลี ปัทมะผลิน

นิสิต ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ

Email: Chalee\_1979@hotmail.com

เอกชัย อภิศักดิ์กุล

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Email: ekachai\_api@utcc.ac.th

Wannachalee Pattamaphalin

Master of Business Administration Department of Business Administration Graduate

Ekachai Apisakkul

Lecturer, Faculty of Business Administration University

of the Thai Chamber of Commerce

รับเข้า: 3 กันยายน 2567 แก้ไข: 18 ธันวาคม 2567 ตอปรับ: 18 ธันวาคม 2567.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจไถ่ถอนจำนองไปธนาคารอื่นของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเดิม และศึกษาหาแนวทางลดปริมาณการขอไถ่ถอนจำนองของกลุ่มลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงแบบผสมผสาน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 400 คน และสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก จำนวน 10 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 50.50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 66.25 สถานภาพโสด ร้อยละ 60.00 จบการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 77.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 34.50 ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคพบว่าลูกค้าปัจจุบันมีสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่น ร้อยละ 50.00 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารอาคารสงเคราะห์คือเพื่อซื้อ/สร้างที่อยู่อาศัย ร้อยละ 77.80 ส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ธอส. ด้วยตนเอง ร้อยละ 80.50 ความคาดหวังมากที่สุด คือ ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมลดลง ร้อยละ 49.30 และปัจจุบันใช้บริการธุรกรรมทางการเงินโมบายแบงก์ก็ง์เกี่ยวกับชำระค่าสินค้าและบริการ ร้อยละ 42.80 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจ ขอสินเชื่อจำนวน จากการสัมภาษณ์พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่รู้สึกมั่นใจในธนาคาร และอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าธนาคารอื่น อย่างไรก็ตามอัตราดอกเบี้ยการขอสินเชื่อจำนวนยังคงค่อนข้างสูง รวมถึง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ปริมาณลูกค้าเยอะจะทำให้การบริการล่าช้า ดังนั้นธนาคารควรยกระดับกระบวนการลูกค้า โดยการทำให้การทำธุรกรรมทุกอย่างให้รวดเร็วและทำให้ง่ายต่อลูกค้า รวมถึงปรับราคาดอกเบี้ย เพิ่มความแข็งแกร่งในการแข่งขันกับธนาคารอื่น ๆ โดยเสนออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับธนาคารอื่น ๆ โดยเฉพาะกับลูกค้าที่มีประวัติดีและดอกเบี้ยเป็นศูนย์หรือดอกเบี้ยต่ำ

**คำสำคัญ:** การตัดสินใจ ขอสินเชื่อจำนวน ส่วนประสมทางการตลาด ธนาคารอาคารสงเคราะห์

### Abstract

This research aimed to investigate the factors influencing customers' decisions to refinance their mortgages to other banks and to explore strategies to reduce the mortgage refinance rate among Government Housing Bank customers. Employing a mixed-methods approach, the study collected data from 400 questionnaires and 10 in-depth interviews. Statistical analyses included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis at a significance level of 0.05.



The data indicated that the majority of respondents were female (50.50%), aged between 31-40 years (66.25%), single (60.00%), with a bachelor's degree as the highest education level (77.50), and had a monthly income of 20,001-30,000 baht (34.50%). Regarding consumer behavior, 50.00% of current customers had loans with other financial institutions. The primary purpose of using the Government Housing Bank's loan services was to purchase or build a residence (77.80%). Most customers made their loan decisions independently (80.50%), and their highest expectation was a reduction in interest and fees (49.30%). Additionally, 42.80% currently used mobile banking for goods and services payments. The correlation analysis revealed that the marketing mix factors of price, promotion, and personnel significantly influenced the decision to refinance. Interviews indicated that customers generally felt confident in the bank and appreciated its lower interest rates compared to other banks. However, the refinance interest rate was still considered high, and the high volume of customers at the Government Housing Bank led to service delays. Therefore, the bank should enhance its customer service by streamlining transactions and making them more convenient for customers. Additionally, the bank should adjust interest rates to increase its competitiveness with other banks, especially by offering lower or zero interest rates to customers with a good history.

**Keywords:** Decision, Mortgage Refinancing, Marketing Mix, Government Housing Bank.

## บทนำ

จากรายงานผลการสำรวจภาวะและแนวโน้มสินเชื่อปี 2566 พบว่า ความต้องการสินเชื่อภาคครัวเรือนยังเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะสินเชื่อบัตรเครดิตและอุปโภคบริโภคอื่น ขณะที่มาตรฐานการ

ให้สินเชื่อครัวเรือนเข้มงวดขึ้นในบางประเภท ความต้องการสินเชื่อภาคครัวเรือนเพิ่มขึ้นในสินเชื่อบัตรเครดิตและอุปโภคบริโภคอื่น ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยต้องเร่งแสวงหารูปร่างใหม่เพื่อเพิ่มโอกาสในการเติบโตรายได้รูปแบบใหม่ ๆ ในอนาคต (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566)

การกระตุ้นการแข่งขันในมิติต่าง ๆ ตามแนวนโยบายภูมิทัศน์ใหม่ภาคการเงินโดยมีนโยบายการปล่อยสินเชื่อซึ่งอาจกระทบการปล่อยสินเชื่อโดยตรง โดยเฉพาะสินเชื่อรายย่อย ต้องคำนึงถึงเงินเหลือจากการชำระหนี้ ที่ควรต้องให้ลูกหนี้มีเพียงพอในการดำรงชีพอาจมีเกณฑ์ หรือ ระเบียบเพิ่มเติมที่ไม่สนับสนุนให้ทำแคมเปญกระตุ้นการใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือยเกินตัว อีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้าคือ ความภักดีต่อแบรนด์ (Brand Loyalty) คือหัวใจสำคัญที่ทำให้ลูกค้าหวนกลับมาหาเราอยู่เสมอ เช่นเดียวกับความเชื่อมั่นของคนในยุคก่อนอย่าง Gen X หรือ Baby boomers ที่ยังยึดติดกับแบรนด์ที่ตัวเองใช้มานาน ผู้บริโภคสามารถจำแนกการรับรู้ได้ 2 แบบคือ อย่างแรกคือการจดจำแบรนด์ (Brand Recognize) เป็นการที่ผู้บริโภครับรู้ได้จากสื่อโซเชียลต่าง ๆ โลโก้ สัญลักษณ์ และรูปแบบ อย่างที่สองคือการระลึกแบรนด์ (Brand Recall) ผู้บริโภคจะสามารถจดจำสินค้าได้เอง โดยไม่ต้องมีสื่อกลาง (มติกร บุญคง, 2557) การศึกษาวิจัยของ วริศรา แซ่มซ้อย (2563) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในชลบุรี ยังพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ในจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งชี้ให้เห็นถึง ประโยชน์ต่อธนาคารและผู้ให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยในการเข้าใจปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า เช่น ผลิตภัณฑ์ ราคา ทำเลที่ตั้ง และกระบวนการให้บริการ ซึ่งช่วยให้สามารถปรับปรุงกลยุทธ์การตลาด การพัฒนาบริการ และการบริหารงานให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวพบว่า ต้นทุนของธนาคารสูงขึ้น เนื่องจากต้องเสียค่าใช้จ่ายในการขายสินเชื่อจากลูกค้ากลุ่มใหม่มาทดแทน ประกอบกับในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ.2565 ถึงปัจจุบัน มีสถิติลูกค้าขอสินเชื่อเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก อีกทั้งความภักดีต่อแบรนด์ ลดลง เนื่องจากการเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ของลูกค้าไม่เพียงพอ และพฤติกรรมของลูกค้าในยุคดิจิทัลชอบที่จะลองผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อของลูกค้าธนาคาร

อาคารสงเคราะห์ เพื่อรักษาอัตราสิ้นเชิงคงค้างให้เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร และสร้างให้เกิดความภาคภูมิใจต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้า

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจไถ่ถอนจำนองไปธนาคารอื่นของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเดิม
2. เพื่อศึกษาหาแนวทางลดปริมาณการขอไถ่ถอนจำนองของกลุ่มลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนิยม

ขวัญภา เจริญษา (2550) กล่าวถึงแนวคิดจิตวิทยาของกลุ่มพฤติกรรมนิยมว่า ผู้นำแนวคิดจิตวิทยา กลุ่มพฤติกรรมนิยม คือ จอห์นบี วัตสัน (John B. Watson) ซึ่งเขามองว่าการศึกษาทางจิตในรูปแบบที่เคยใช้กันอยู่เป็นการศึกษาที่ยังไม่เป็นวิทยาศาสตร์ ไม่สามารถพิสูจน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม วัตสันจึงเป็นผู้เสนอให้มีการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในด้านที่อาจสังเกตและมองเห็นได้ การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในแนวใหม่ของวัตสันจึงจัดได้ว่าเป็นวิธีการศึกษาพฤติกรรมในลักษณะที่เป็นวิทยาศาสตร์ทำให้ท่านได้รับยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งจิตวิทยาสมัยใหม่ แนวคิดกลุ่มนี้เชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ศักยภาพแห่งการเรียนรู้ของมนุษย์เป็นศักยภาพที่ติดตัวมาแต่กำเนิด การเรียนรู้เป็นพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจน ความหมายของการเรียนรู้ ได้แก่ การที่บุคคลสามารถทำอะไร ๆ โดยเพิ่มปริมาณขึ้น การเรียนรู้อย่างหนึ่งจะเป็นตัวเชื่อมโยงไปสู่การเรียนรู้อย่างอื่น ๆ ต่อไปไม่จบสิ้น นักทฤษฎีกลุ่มนี้ให้ความสนใจทางชีวภาพของบุคคลรองจากสิ่งแวดล้อมอธิบายพฤติกรรมมนุษย์ที่วัดได้แน่นอนมีระบบ ระเบียบ การศึกษาชัดเจน นอกจากนั้นแนวคิดของพฤติกรรมนิยมยังเน้นว่าพฤติกรรมทุกอย่างต้องมีสาเหตุ และสาเหตุนี้เกิดจากสิ่งเร้า (Stimulus)

#### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของ Kaizen

กลยุทธ์การบริหารงานแบบ Kaizen เป็นภาษาญี่ปุ่น แปลว่า การปรับปรุง (Improvement) เป็นแนวคิดที่ใช้ในการบริหารการจัดการมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งปรับปรุงวิธีการมีส่วนร่วมของ บุคลากรทุก

ระดับ ร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นไปเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งทฤษฎี Kaizen ได้ถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กรมากมาย และสามารถลดระยะเวลาในการรอคอยการปฏิบัติงานลงได้จากเดิม

Paul Knechtges และ Michael Christopher Decker (2014) อธิบายว่า ไคเซ็น เป็นคำในภาษาญี่ปุ่น ที่มีความหมายว่า “การเปลี่ยนแปลงที่ดี (good change) หรือ การปรับปรุง (improvement)” เน้นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

เครื่องมือ ECRS ถือเป็นหนึ่งในแนวทางสำคัญที่ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในแนวคิดของ Kaizen โดยมีจุดมุ่งหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานผ่านการระบุและแก้ไขปัญหอย่างเป็นระบบ หลักการของ ECRS ประกอบด้วยการกำจัด (E: Eliminate) กิจกรรมที่ไม่จำเป็นหรือขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและไม่มีมูลค่าเพิ่ม การรวม (C: Combine) ขั้นตอนการทำงานที่สามารถดำเนินการร่วมกันได้เพื่อลดความซับซ้อน การจัดลำดับใหม่ (R: Rearrange) ของกระบวนการเพื่อให้เหมาะสมและลดระยะเวลาการดำเนินงาน รวมถึงการทำให้กระบวนการง่ายขึ้น (S: Simplify) ผ่านการปรับปรุงวิธีการทำงานหรือการพัฒนาอุปกรณ์ช่วยให้สะดวกและลดโอกาสเกิดข้อผิดพลาด การนำ ECRS ไปปรับใช้ช่วยให้กระบวนการทำงานเป็นระบบมากขึ้น ลดเวลาและทรัพยากรที่ใช้ รวมถึงลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อกระบวนการในขั้นตอนถัดไป อันเป็นการส่งเสริมการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนในระยะยาว

#### **แนวคิด และทฤษฎีสี่ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps)**

Kotler (2006) ได้อธิบายความหมายของส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ว่าเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่องค์กรใช้เพื่อโน้มน้าวความต้องการในตัวผลิตภัณฑ์ โดยมุ่งตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งส่วนประสมทางการตลาดที่ครอบคลุมในกรอบแนวคิด 7Ps ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญหลายประการ เริ่มต้นจากผลิตภัณฑ์ ซึ่งหมายถึงสิ่งที่ตอบสนองความต้องการและความต้องการของลูกค้า โดยอาจเป็นได้ทั้งผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ราคาสะท้อนคุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงินซึ่งเป็นต้นทุนที่ลูกค้าต้องจ่าย โดยลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าที่ได้รับกับราคาที่ต้องจ่ายเพื่อพิจารณาการตัดสินใจซื้อ ช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายกรรมสิทธิ์ของผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังลูกค้า เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการตลาด หมายถึงกิจกรรมการสื่อสารที่มีเป้าหมายเพื่อสร้าง

ความพึงพอใจและกระตุ้นความต้องการในตัวผลิตภัณฑ์ รวมถึงการสร้างเชื่อมั่นและจงใจให้เกิดการซื้อ นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับ บุคคล ซึ่งหมายถึงการพัฒนาทักษะ ความสามารถ และทัศนคติของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหนือกว่าคู่แข่ง การจัดการด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นอีกองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าและภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ผ่านการนำเสนอที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม เช่น ความสะอาด ความรวดเร็ว และผลประโยชน์อื่นที่ลูกค้าควรได้รับ ส่วนสุดท้ายคือ กระบวนการ ซึ่งหมายถึงกิจกรรมและระเบียบวิธีที่ออกแบบมาเพื่อส่งมอบบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกระบวนการเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในระยะยาว

#### แนวคิด และทฤษฎีการตัดสินใจ

กระบวนการตัดสินใจ หมายถึง เป็นขั้นตอนในการตัดสินใจเลือกทางเลือก โดยมีความคาดหวังว่าจะนำไปสู่ทางเลือกที่ดีที่สุด เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ การตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ควรจะมีการดำเนินงานให้ลักษณะของทีมงาน ที่สามารถใช้ความสามารถในการสื่อสารกันได้ ด้วยเหตุนี้ นักการตลาดจึงต้องตรวจสอบความพึงพอใจของผู้บริโภคหลังจากที่ได้ซื้อสินค้า/ บริการไปแล้วผ่านการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจหรือจัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนของลูกค้า (Call Center) งานในขั้นนี้ คือ ศึกษากระบวนการซื้อ และพัฒนาความสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้บริโภคและหมั่นติดตามผลตอบรับของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าเพื่อควบคุมคุณภาพสินค้าให้ตอบสนองความคาดหวังของผู้บริโภค โดยจินตนนท์ ศรีธรานนท์ (2563) กล่าวว่า การตัดสินใจ (Decision making) คือการคิดแบบอุปนัยและนิรนัยช่วยให้เรามีการตัดสินใจใหม่ๆ และเกิดความเชื่อใหม่ๆ แต่เราต้องการทำมากกว่านั้นเราต้องทำให้ความเชื่อเป็นการกระทำบางครั้งเราก็เพียงทำตามการตัดสินใจได้เลยแต่บางครั้งมีหลายตัวเลือกต้องตัดสินใจเลือกวิธีการหรือสิ่งที่ดีที่สุดเพียงสิ่งเดียว

**ทฤษฎีการวิเคราะห์ SWOT Analysis** เป็นการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมเพื่อประเมินสถานการณ์ โดยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ขององค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแข่งขัน สามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อม หรือ ลดจุดอ่อนขององค์กรให้มีน้อยที่สุด หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ซึ่งจะช่วยผู้บริหารทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่ง

ที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ ดังนั้นจึงต้องมีการศึกษาให้เกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถนำไปใช้กับองค์กรเพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ การตลาดบริการในยุคปัจจุบัน ธุรกิจจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีกับองค์กร และทำให้กลุ่มลูกค้าสินเชื่อเดิมของธนาคารฯ ตัดสินใจ Refinance-Out ไปธนาคารอื่น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณิษา นพ (2564) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานองค์กรของรัฐระดับของ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท ปัจจัยการตลาดบริการด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านส่งเสริมการตลาดและช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาคือด้านสถานที่และการให้บริการรองลงมา คือด้านผลิตภัณฑ์และน้อยที่สุด คือ ด้านราคา และพบว่า ปัจจัยการตลาดบริการด้านส่งเสริมการตลาดและ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิไลลักษณ์ เกษมรัตน์ (2563) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของผู้ใช้บริการในเขตตอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 30-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-30,000 บาท ด้านพฤติกรรมของผู้บริโภค พบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อที่อยู่อาศัยรองลงมา คือ เพื่อเก็งกำไร การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่ธนาคารให้ได้ อัตราดอกเบี้ย ตามลำดับ

อาทิตยา ลามมาก (2562) ศึกษาวิจัยเรื่องการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาลาดพร้าว ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 -40 ปี ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000-40,000 บาท มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดทุกด้านอยู่ในระดับมา และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และด้านราคา ที่มีผลต่อการให้บริการ

สินเชื่อของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญ จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ธนาคารมี ประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีน้อย ไม่ทันสมัย เมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ผู้บริหารระดับสูง ของธนาคารใช้ในการพิจารณาถึงผลที่เกิดขึ้นเพื่อใช้พิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการและเพิ่ม ปริมาณอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้สนองปริมาณความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง ผู้ทำการศึกษาได้เลือกกล ยุทธ์ Technology Add On ด้านการเพิ่มจำนวนเทคโนโลยีเพราะสามารถตอบสนองความต้องการกลุ่ม ลูกค้าของธนาคารได้อย่างรวดเร็ว สร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยให้กับองค์กร และสามารถกำหนดมาตรฐาน เดียวกันในการให้บริการสำหรับลูกค้ากลุ่มหลักของธนาคาร เป็นลูกค้าในพื้นที่ที่มีความรู้ความชำนาญใน การใช้เทคโนโลยี

### วิธีการศึกษา

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก (In-depth interview) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าเดิมที่ใช้ บริการสินเชื่อกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาในสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพ-เหนือ ฝ่าย สป.1 จากการ คำนวณตัวอย่างด้วยวิธีของยามาเน (Taro Yamane) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่า ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 และเพื่อความไม่สมบูรณ์อีกร้อยละ 5 ตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ในขณะที่การสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถาม ปลายเปิดโดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นกลุ่มลูกค้าเดิมที่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 10 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาสำหรับเชิงปริมาณ

งานวิจัยนี้มีการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ใช้รูปแบบ Google Form แจกแบบออนไลน์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยให้เลือกคำตอบเพียง คำตอบเดียวที่เป็นจริงมากที่สุด



ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ได้แก่ สินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่น วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ธอส. ใครมีส่วนในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ความคาดหวังในการให้บริการสินเชื่อ และปัจจุบันใช้บริการธุรกรรมทางการเงินโมบายแบงก์กิ้งในด้านใด ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่เป็นจริงมากที่สุด

ตอนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่/ช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการ มีจำนวน 35 ข้อ ลักษณะเป็นคำถามในรูปมาตราลิกเคิร์ต (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับโดยใช้ระดับความคิดเห็น

ตอนที่ 4 การตัดสินใจ ขอใถ่ถอนจำนอง มีจำนวน 10 ข้อ ลักษณะเป็นคำถามในรูปมาตราลิกเคิร์ต (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับโดยใช้ระดับความคิดเห็น

แบบสอบถาม ส่วนที่ 3 และ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ผู้ทำการวิจัยได้นำคะแนนของกลุ่มตัวอย่างมาหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ย 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

| ระดับความคิดเห็น | คะแนน |
|------------------|-------|
| มากที่สุด        | 5     |
| มาก              | 4     |
| ปานกลาง          | 3     |
| น้อย             | 2     |
| น้อยที่สุด       | 1     |

โดยการกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคิดเห็น โดยใช้การวัดข้อมูลอันตรภาคชั้น แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสามารถกำหนดได้ดังนี้ (วิเชียร พงศ์วิลาส, 2552)

$$\text{ช่องว่างระหว่างชั้น} = \frac{\text{ชั้นสูงสุด} - \text{ชั้นต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ซึ่งความกว้างแต่ละชั้นเท่ากับ 0.80 และกำหนดการแปลความหมายของระดับความคิดเห็นของปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

|                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| คะแนน 1.00 – 1.80 | หมายถึง น้อยที่สุด |
| คะแนน 1.81 – 2.60 | หมายถึง น้อย       |
| คะแนน 2.61 – 3.40 | หมายถึง ปานกลาง    |
| คะแนน 3.41 – 4.20 | หมายถึง มาก        |
| คะแนน 4.21 – 5.00 | หมายถึง มากที่สุด  |

ในการศึกษาวิจัยนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย และเพื่อให้เครื่องมือที่ใช้มีความเที่ยงตรง (validity) และความน่าเชื่อถือ จึงได้ทำการทดสอบเครื่องมือดังนี้

1. การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้เสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อขอคำปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบได้ค่า IOC=0.96

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' coefficient alpha) นำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยรวมที่ได้คือ 0.875 แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการทดสอบมีความน่าเชื่อถือ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลข้อมูลในประชากรที่ศึกษา

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาสำหรับเชิงเชิงคุณภาพ

เป็นการเก็บโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาดำเนินการจัดกลุ่มและนำความคิดเห็นที่ได้มาวิเคราะห์หาความแตกต่าง ความสัมพันธ์ จากนั้นนำข้อมูลมาเรียบเรียงใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยวิธีการลดทอนข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นข้อมูลที่ใช้วัดมาตรวัดแบบนามบัญญัติ โดยข้อมูลจะถูกนำมาวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. ตัวแปรปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวจวัดอันตรายภาค โดยข้อมูลจะถูกนำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อ จำนอง (Refinance-Out) โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

#### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. การวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายใน ภายนอกธนาคาร โดยการใช้ SWOT Analysis จะทำให้ธนาคารทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อนำมากำหนดเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาได้ เมื่อทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ทำให้สามารถนำมาแจกแจงถึงความเป็นเหตุเป็นผลที่การตัดสินใจ ขอสินเชื่อ จำนอง (Refinance-Out) เพื่อที่จะได้นำเอาสาเหตุเหล่านั้นมากำหนดเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา และดำเนินการกำหนดกลยุทธ์ด้านการดำเนินงานที่มีความเหมาะสม ตอบสนองความต้องการของลูกค้า จากการทำแผนผังก้างปลา

2. การค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหา คือ นิยามปัญหา ระบุรากเหง้าของปัญหา และกำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมที่สุด

#### ผลการศึกษา

##### ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 66.25 สถานภาพโสด ร้อยละ 60.00 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 77.50 ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 34.50

ข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภค พบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าปัจจุบันมีสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่น ร้อยละ 50.00 มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ธอส. คือ เพื่อซื้อ/สร้างที่อยู่อาศัย ร้อยละ 77.80 ตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อด้วยตนเอง ร้อยละ 80.50 ความคาดหวังในการให้บริการสินเชื่อมากที่สุด คือ ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมลดลง ร้อยละ 49.30 และปัจจุบันใช้บริการธุรกรรมทางการเงินไม่บายแบงก์กิ้ง เกี่ยวกับชำระค่าสินค้าและบริการ ร้อยละ 42.80

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า ภาพรวมปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ทั้ง 7 ด้าน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า 1) ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.75, S.D. = 0.50$ ) 2) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.75, S.D. = 0.35$ ) 3) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.69, S.D. = 0.56$ ) 4) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.68, S.D. = 0.57$ ) 5) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.66, S.D. = 0.54$ ) 6) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.65, S.D. = 0.60$ ) 7) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.74$ )

การตัดสินใจ ขอสินเชื่อจำนอง (Refinance-Out) ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.90$ ) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ รองลงมาคือ คิดว่าการตัดสินใจใช้บริการธอส.เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง และยินดีที่ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ต่อไป

#### ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ขอสินเชื่อจำนอง

จากการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยการทดสอบ VIF ของตัวแปรอิสระ พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ มีค่าระหว่าง 1.128 – 1.987 ซึ่งมีค่า VIF น้อยกว่า 5 ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติถดถอยพหุคูณที่กำหนดให้ค่า VIF ต้องไม่เกิน 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันสูง หรือไม่ทำให้เกิดสภาวะ Multicollinearity) ดังตารางที่ 1 โดยผลการศึกษาพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) บ่งชี้ว่าโมเดลสามารถพยากรณ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ธอส. น่าเชื่อถือได้ร้อยละ 64.8 โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลสูงสุดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อจำนอง คือ ด้านราคา มีค่า Beta = 0.583 รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่า Beta = 0.480 และ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่า Beta = 0.314 ตามลำดับ สรุปได้ว่า ถ้าคะแนนเฉลี่ยของ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากรผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น ต่อตัดสินใจขอสินเชื่อจำนอง ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพิ่มขึ้น 0.583, 0.480 และ 0.314 คะแนน ตามลำดับ ตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Coefficients) ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ขอสินเชื่อจํานอง

| ปัจจัย  | Beta  | S.E.  | t     | p-value | VIF   |
|---|-------|-------|-------|---------|-------|
| ค่าคงที่ (Constant)   | 7.445 | 0.946 | 7.870 | 0.000   |       |
| ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ  | 0.220 | 0.150 | 1.469 | 0.143   | 1.128 |
| ด้านราคา  | 0.583 | 0.153 | 3.811 | 0.001*  | 1.411 |
| ด้านช่องทางการจัดจําหน่าย   | 0.131 | 0.144 | 0.908 | 0.365   | 1.987 |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด  | 0.480 | 0.167 | 2.868 | 0.004*  | 1.605 |
| ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ   | 0.314 | 0.099 | 3.158 | 0.001*  | 1.279 |
| ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ  | 0.048 | 0.135 | 0.354 | 0.723   | 1.216 |
| ด้านกระบวนการให้บริการ  | 0.076 | 0.168 | 0.451 | 0.652   | 1.831 |
| R= 0.648 R <sup>2</sup> = 0.431 SEE=0.248 F-value =8.599 P-value= 0.001 |       |       |       |         |       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

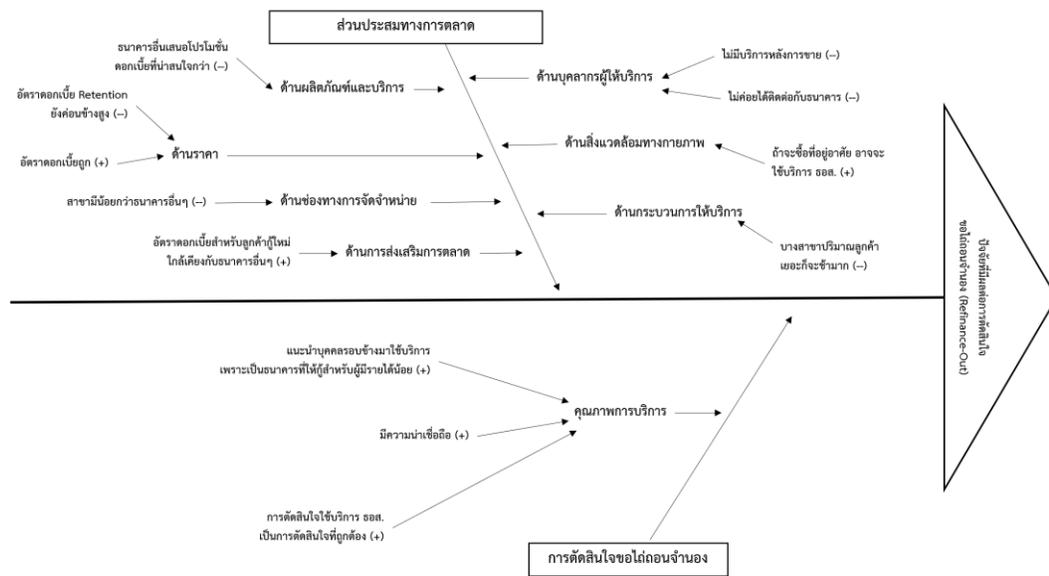
จากการสัมภาษณ์เชิงลึกถามความคิดเห็นในเรื่องแนวทางการลดปริมาณกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเดิมของธนาคารฯ Refinance-Out ไปธนาคารอื่น จำนวน 10 คน พบว่า สาเหตุหลัก คือ ธนาคารอื่นเสนอโปรโมชั่นดอกเบี้ยที่น่าสนใจกว่า อัตราดอกเบี้ย Retention ยังค่อนข้างสูง อัตราดอกเบี้ยถูก สาขามีน้อยกว่าธนาคารอื่น ๆ อัตราดอกเบี้ยสำหรับลูกค้าใหม่ บริการหลังการขาย ไม่ค่อยได้ติดต่อกับธนาคาร ปริมาณลูกค้าเยอะก็จะช้ามาก อย่างไรก็ตามกลุ่มลูกค้าเดิมก็ให้คำแนะนำบุคคลรอบข้างมาใช้บริการ เพราะเป็นธนาคารที่ให้กับผู้ที่มีรายได้น้อย มีความน่าเชื่อถือ โดยสรุปข้อมูลสาเหตุจากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยผังก้างปลา ดังภาพที่ 1

### การสร้างทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา (Alternative Solution)

สาเหตุของปัญหาส่วนใหญ่จากการสัมภาษณ์เชิงลึก คือธนาคารอื่นเสนอโปรโมชั่นดอกเบี้ยที่น่าสนใจกว่า ความน่าเชื่อถือ และการบริการหลังการขายดังนั้นธนาคารควรปรับราคาดอกเบี้ย เพิ่มความ

แข็งแกร่งในการแข่งขันกับธนาคารอื่น ๆ โดยเสนออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับธนาคารอื่น ๆ โดยเฉพาะกับลูกค้าที่มีประวัติดีและศูนย์หรือดอกเบี้ยต่ำ ดังนั้นแนวทางเลือกที่เสนอสำหรับการแก้ไขปัญหา (Alternative Solutions) จากที่ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นของแนวทางการลดปริมาณกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเดิมของธนาคารฯ Refinance-Out ไปธนาคารอื่น ซึ่งพบว่า กลยุทธ์เชิงรุกด้านราคา กลยุทธ์เชิงแก้ไขด้านกระบวนการ กลยุทธ์เชิงรับด้านส่งเสริมการตลาด กลยุทธ์เชิงป้องกันด้านพนักงาน และประเมินทางเลือกพิจารณาจากความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหา ข้อดีข้อเสีย งบประมาณที่ต้องใช้ ขอบเขตของระยะเวลาแก้ไขปัญหา และประโยชน์ต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ เลือกกกลยุทธ์เชิงแก้ไขด้านกระบวนการเป็นทางเลือกแนวทางที่ดีที่สุด นำไปใช้เป็นแนวทางการตลาดเพื่อลดปริมาณกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเดิมของธนาคารฯ Refinance-Out โดยปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและคุณภาพของบริการ มีเหตุผลประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ปรับราคาดอกเบี้ย เพิ่มความแข็งแกร่งในการแข่งขันกับธนาคารอื่น ๆ โดยเสนออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับธนาคารอื่น ๆ โดยเฉพาะกับลูกค้าที่มีประวัติดีและศูนย์หรือดอกเบี้ยต่ำ
2. ยกระดับกระบวนการบริการลูกค้า โดยการทำให้การทำธุรกรรมทุกอย่างให้รวดเร็วและทำให้ง่ายต่อลูกค้า ซึ่งเป็นการพัฒนากระบวนการให้มีความรวดเร็วและง่ายต่อการทำธุรกรรม ทำให้ลูกค้าสามารถดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ได้โดยไม่เจอกับปัญหาหรือความซับซ้อน รวมถึงสื่อสารอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมากับลูกค้า ในส่วนของอัตราดอกเบี้ย เพื่อสร้างคุณภาพการบริการและความมีเสถียรภาพของธนาคาร รวมถึงความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของธนาคาร และที่สำคัญการบริการลูกค้าหลังการขายที่ดี คือให้บริการลูกค้าหลังการขายที่มีคุณภาพ มีทีมงานที่คอยช่วยเหลือถามตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วและสร้างความพึงพอใจ
3. พัฒนาทีม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและให้คำปรึกษา โดยให้ความสำคัญกับความรู้จักและความต้องการ และปรับปรุงบริการตามความต้องการของลูกค้า



ภาพที่ 1 ผังก้างปลาของแนวทางการลดปริมาณกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเดิมของธนาคารฯ Refinance-Out ไปธนาคารอื่น

การสร้างทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา

เครื่องมือ SWOT Analysis เป็นเครื่องมือสำหรับวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน เกี่ยวกับแนวทางการลดปริมาณกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเดิมของธนาคารฯ Refinance-Out ไปธนาคารอื่น ผลจากการ วิเคราะห์ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2 สรุปผล SWOT Analysis

| SWOT Analysis           | การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม   |
|-------------------------|---|
| จุดแข็ง<br>(Strengths)  | S1: ธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นธนาคารมีชื่อเสียง และ มีความมั่นคง<br>S2. มีเครือข่ายการให้บริการครอบคลุม<br>S3. อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อต่ำกว่าธนาคารอื่น |
| จุดอ่อน<br>(Weaknesses) | W1. กระบวนการด้านการทำงานสินเชื่อยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการในยุคปัจจุบันที่ต้องการความรวดเร็ว<br>W2. ระบบเทคโนโลยีไม่ครอบคลุมการบริการทั้งกระบวนการสินเชื่อ ขาด       |

ตารางที่ 2 สรุปผล SWOT Analysis

| SWOT Analysis            | การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม   |
|--------------------------|---|
|                          | ความเสถียร เครือข่ายสัญญาณขัดข้องบ่อย<br>W3. ผลิตภัณฑ์และบริการขาดสื่อประชาสัมพันธ์เชิงรุก  |
| โอกาส<br>(Opportunities) | O1. มีการพัฒนาในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้นโดยเฉพาะ โซเชียลมีเดียสามารถรองรับการทำงานของสินเชื่อ<br>O2. ฐานลูกค้าหรือเครือข่ายลูกค้าที่มีอยู่เดิมเชื่อมโยงลูกค้าใหม่เกิดการขยายฐานลูกค้า |
| อุปสรรค<br>(Threats)     | T1. มีคู่แข่งในตลาดเพิ่มมากขึ้นเกิดจากการที่ธนาคารรัฐ และเอกชนอื่น ๆ<br>T2. ไทยกำลังเข้าสู่ช่วงสังคมผู้สูงอายุ<br>T3. การจัดกิจกรรม/ประชุม  |

อภิปรายผล

สรุปผลการศึกษาโดยรวมการตัดสินใจ ขอใถ่ถอนจำนอง (Refinance-Out) พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 66.25 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 60.00 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 77.50 ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 34.50 ด้านพฤติกรรมพบว่า มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ธอส. คือ เพื่อซื้อ/สร้างที่อยู่อาศัย ร้อยละ 77.80 ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อด้วยตนเอง ร้อยละ 80.50 สอดคล้องกับการศึกษาของวรรณิษา นพ (2564) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานองค์กรของรัฐระดับของ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท ยังคงสอดคล้องกับการศึกษาของ วิไลลักษณ์ เกษมรัตน์ (2563) พบว่า ส่วนใหญ่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 30-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี

สถานภาพโสด อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-30,000 บาท ด้านพฤติกรรมของผู้บริโภค พบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อที่อยู่อาศัย รองลงมา คือ เพื่อเก็งกำไร

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ขอสินเชื่อจำนอง ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลสูงสุดต่อการตัดสินใจ ขอสินเชื่อจำนอง รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของวรรณิษา นพ (2564) พบว่า ปัจจัยการตลาดบริการด้านส่งเสริมการตลาดและ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับการศึกษาของ อาทิตยา ลากมาก (2562) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และด้านราคา ที่มีผลต่อการให้บริการสินเชื่อของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่าสาเหตุของปัญหาคือ ธนาคารอื่นเสนอโปรโมชั่นดอกเบี้ยที่น่าสนใจกว่า ความน่าเชื่อถือ และบริการหลังการขาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทิตยา ลากมาก (2562) พบว่าธนาคารมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีน้อย ไม่ทันสมัย เมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารใช้ในการพิจารณาถึงผลที่เกิดขึ้นเพื่อใช้พิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการและเพิ่มปริมาณอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้สนองปริมาณความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง และสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยให้กับองค์กร

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) 20,001 – 30,000 บาท ดังนั้น ควรออกแบบผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่เหมาะสมกับ เพศ อายุ และระดับรายได้ของกลุ่มเป้าหมาย
2. พฤติกรรมผู้บริโภคพบว่า ลูกค้าปัจจุบันมีสินเชื่อเกี่ยวกับสถาบันการเงินอื่น ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อเกี่ยวกับธนาคาร ธอส. คือ เพื่อซื้อ/สร้างที่อยู่อาศัย การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ

สินเชื่อ ส่วนใหญ่คือ ตัดสินใจด้วยตนเอง ความคาดหวังในการให้บริการสินเชื่อมากที่สุด คือ ค่าใช้จ่าย ดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม ลดลง ดังนั้น ควรมีการพัฒนาสินเชื่อหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่ต้องการซื้อหรือสร้างที่อยู่อาศัย และสร้างโปรโมชั่นที่น่าสนใจ เช่น อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ , ผ่อนชำระที่ยืดหยุ่น, หรือค่าธรรมเนียมที่ต่ำ

3. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถให้ คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาได้ การจัดบรรยากาศภายในมีความสะอาด สวยงาม และมีแสงสว่างพอเหมาะ มีขั้นตอนง่าย สะดวก รวดเร็ว ในการ ติดต่อ ดังนั้น ควรสร้างความเชื่อถือและความมั่นใจให้ลูกค้าโดยให้บริการที่ดีและเป็นกันเอง รวมทั้งการมีระบบบริการที่มีค่านึงถึงความต้องการของลูกค้า

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้น โดยการศึกษาและวิจัยลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ไม่ใช่สาขาใหญ่เท่านั้น
2. ควรทำการศึกษาสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ด้วย เนื่องจากเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อของแต่ละธนาคารมีหลักเกณฑ์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลที่หลากหลายจากทุกธนาคาร และนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัย เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้นได้รับประโยชน์

#### เอกสารอ้างอิง

- ขวัญภา เจริญษา. (2550). รายงานผลการวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้าธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- จินตนันท์ ศรีธรานนท์. (2563). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้า
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). งามสัมมนาวิชาการธนาคารแห่งประเทศไทย ประจำปี 2566.

เข้าถึงได้จาก <https://www.bot.or.th>

ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2565). รายงานประจำปี 2565 [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก [www.ghbank.co.th](http://www.ghbank.co.th)

มัติกร บุญคง. (2557). งานวิจัยเกี่ยวกับคุณค่าตราสินค้า (Brand Equity) ค.ศ.2009 – 2013. วารสาร นิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิตย์. 8(1), 55-77.

วรรณิษา นพ. (2564). การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้า

วิศิรา แซ่มซ้อย. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิเชียร วงศ์นิชชากุล ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว และโชติรส กมลสวัสดิ์. (2553). หลักการตลาด. ครั้งที่พิมพ์ 3. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วีไลลักษณ์ เกษมรัตน์. (2563). การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของผู้ใช้บริการในเขตตอนเมือง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต

อาทิตยา ลาภมาก. (2562). การเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาลาดพร้าว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Kotler, P., & Keller, K.L. (2006). **Marketing Management**. New Jersey. Pearson.

Paul Knechtges, Michael Christopher Decker. (2014). Application of Kaizen Methodology to Foster Departmental Engagement in Quality Improvement. **Journal of the American College of Radiology**, 11(12), 1126-1130.

Taro Yamane. (1973). **Elementary Sampling Theory**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc