



Original Research Article

ศึกษาการรับรู้และความเข้าใจการใช้ Application GHB ALL BFRIEND

ในการยื่นประนอมหนี้ของพนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์

ฝ่ายสาขากทม.และปริมณฑล

Study the Perception and Understanding of the Use of the
Application GHB ALL BFRIEND in Submitting a Debt Reconciliation
Application by a Government Housing Bank Loan Employee Bangkok
and Metropolitan Branch Department

ณัฐวัฒน์ หอมจันทร์^{1*} และ สุทธาวรรณ จีระพันธุ์²Natthawat Homchan^{1*}, & Suthawan Chirapanda²

ARTICLE INFO

Name of Author &
Corresponding Author:*

1. ณัฐวัฒน์ หอมจันทร์*

Natthawat Homchan

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
หอการค้าไทยM.B.A., Faculty of Business Administration,
University of the Thai Chamber of Commerce,
Thailand.E-mail: Natthawat.h@ghb.co.th

2. ดร.สุทธาวรรณ จีระพันธุ์

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Faculty of Business Administration, University
of the Thai Chamber of Commerce, Thailand.Email: Suthawan.chi@gmail.com

คำสำคัญ

Application GHB ALL BFRIEND, การรับรู้, ความ
เข้าใจ

Keywords:

Application GHB ALL BFRIEND;
Perception; Understanding

Article history:

Received: 28/01/2024

Revised: 18/02/2024

Accepted: 24/06/2024

Available online: 29/06/2024

ABSTRACT

This research aims to: 1) study the perception and understanding of using the GHB ALL BFRIEND application for debt negotiation among loan officers at the Government Housing Bank (GHB) in Bangkok and its metropolitan branches, and 2) examine the needs, problems, and suggestions for improving the awareness and understanding of the application's use. The research employs a mixed-method approach, utilizing questionnaires for quantitative research and interviews for qualitative research. The quantitative research sample consists of 180 loan officers at GHB's Bangkok and metropolitan branches. The research tools include questionnaires, with data analysis involving percentages, means, and standard deviations. The qualitative research sample includes five individuals: loan officers and stakeholders involved in using the GHB ALL BFRIEND application for debt negotiation. Analysis methods include Cause and Effect Diagram, SWOT analysis, and TOWS Matrix. The quantitative findings reveal that the overall perception and understanding of the GHB ALL BFRIEND application for debt negotiation are high. The highest level of understanding pertains to the application's ability to reduce time and location constraints. Conversely, the lowest level of understanding is related to information obtained through E-Learning. The primary

How to Cite:

Homchan, N. & Chirapanda, S.(2024).Study the Perception and Understanding of the Use of the Application GHB ALL BFRIEND in Submitting a Debt Reconciliation Application by a Government Housing Bank Loan Employee Bangkok and Metropolitan Branch Department, *Journal Dhamma for Life*,30(2), 193-204.

issue identified is a lack of awareness regarding the terms of debt negotiation, while the least problematic issue is the occasional inability to access the application. Qualitative findings indicate that interviewees suggest enhancing awareness and understanding of the GHB ALL BFRIEND application by having debt management officers provide monthly explanations, particularly in the last week of the month. Clear and detailed manuals, regular publicity to alleviate debtor difficulties and reduce the bank's overdue debts, and the ability to review previous debt negotiation information without capturing screen images are recommended. Additionally, frequent Q&A sessions, learning opportunities about measures and usage, clear documentation by debt management officers, and multiple contact channels for these officers are suggested. Based on this study, it is recommended to promote the GHB ALL BFRIEND application through online media, personal interactions, and print media as strategic corrective measures.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้ และความเข้าใจการใช้ Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่นประนอมหนี้ของพนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสาขากทม.และปริมณฑล 2) เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับรู้และความเข้าใจการใช้ Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่นประนอมหนี้ของพนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสาขากทม.และปริมณฑล การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ คือ พนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสาขากทม.และปริมณฑล จำนวน 180 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ พนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสาขากทม.และปริมณฑล และผู้ที่เกี่ยวข้องเรื่องการใช้ Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่นประนอมหนี้ จำนวน 5 คน การวิเคราะห์ด้วยแผนผังสาเหตุและผล หรือก้างปลา (Cause and Effect Diagram) การวิเคราะห์ SWOT และการทำ TOWS Metrix

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ความรู้ความเข้าใจต่อการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่นประนอมหนี้ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีประเด็นที่มีความรู้ ความเข้าใจมากที่สุด คือ ท่านทราบ Application GHB ALL BFRIEND เป็นช่องทางที่สามารถ ลดข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ อยู่

ในระดับมากที่สุด และประเด็นที่มีความรู้ ความเข้าใจน้อยที่สุด คือ ท่านทราบข้อมูลการใช้ Application GHB ALL BFRIEND ผ่านระบบอบรม E-Learning อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่มีต่อการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่นประนอมหนี้ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีประเด็นที่เป็นปัญหามากที่สุด คือ ท่านไม่ทราบเงื่อนไขมาตรการประนอมหนี้ อยู่ในระดับมาก มีประเด็นที่เป็นปัญหาน้อยที่สุด คือ ปัญหาการเข้าใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ไม่ได้ อยู่ในระดับปานกลาง และการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่นประนอมหนี้ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอแนะว่า ควรให้มีเจ้าหน้าที่บริหารหนี้ช่วยเข้าไปอธิบายอย่างน้อยเดือนละครั้ง เช่น ในอาทิตย์สุดท้ายก่อนสิ้นเดือน ควรมีคู่มือรายละเอียดที่ชัดเจน ควรให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของลูกค้า และลดปัญหาหนี้ค้างของธนาคาร และควรให้สามารถย้อนกลับไปดูข้อมูลที่ทำประนอมหนี้ไว้ได้ โดยไม่ต้องแคปหน้าจอเก็บไว้ ควรทำคำถาม-ตอบและแนะนำบ่อย ๆ ควรให้มีการจัดการเรียนรู้ เกี่ยวกับมาตรการและการใช้งาน ควรให้เจ้าหน้าที่บริหารหนี้ช่วยทำเอกสารให้ชัดเจน และควรให้มีช่องทางการติดต่อพนักงานบริหารหนี้ได้มาก จากการศึกษาข้อเสนอแนะทางเลือกในการแก้ไขปัญหา คือ ควรประชาสัมพันธ์บริการ Application GHB ALL BFRIEND ผ่านสื่อออนไลน์ สื่อบุคคล และสื่อสิ่งพิมพ์ ที่เป็นกลยุทธ์เชิงแก้ไข

บทนำ

เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าของ ธอส. ที่ได้รับผลกระทบด้านรายได้และประสบปัญหาในการผ่อนชำระ สามารถเข้าถึงมาตรการความช่วยเหลือด้านการประนอมหนี้ของธนาคารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ผ่านระบบออนไลน์สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของประชาชนในยุคปัจจุบัน โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่สาขาของธนาคาร ธอส. จึงได้เปิดตัว Mobile Application : GHB ALL BFRIEND แอปพลิเคชันใหม่ล่าสุดใส่ใจและอยู่เคียงข้างลูกค้าที่ประสบปัญหาในการผ่อนชำระสินเชื่อบ้านให้ได้รับทางเลือกและการชำระหนี้ที่เหมาะสมกับปัญหาลูกค้าแต่ละราย สามารถกลับมาผ่อนชำระได้ตามปกติไปจนถึงการปิดบัญชีเงินกู้ได้ในอนาคต หรือช่วยให้ลูกค้าที่มีสถานะเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) กลับมามีสถานะปกติ หรือป้องกันไม่ให้อูก้าสถานะบัญชีปกติกลายเป็น NPL แต่มีจำนวนกลุ่มลูกค้าบางรายไม่เข้าใจขั้นตอนการยื่นประนอมหนี้ผ่าน Application GHB ALL BFRIEND จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ถึงวิธีการยื่นประนอมหนี้ มาตรการช่วยเหลือต่างๆ จึงขอติดต่อพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาใกล้เคียงบ้านแต่พนักงานธนาคารฯ สาขาไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่นี้โดยตรง แม้จะมีการประชาสัมพันธ์ให้รับทราบเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการยื่นประนอมหนี้ผ่าน Application GHB ALL BFRIEND แล้ว ก็ยังคงมีกลุ่มลูกค้าที่ยื่นมาตรการเข้ามาแบบไม่ถูกต้อง และไม่ตรงตามมาตรการช่วยเหลือ ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการให้บริการลูกค้าทำให้ลูกค้าเสียโอกาสในการเข้าถึงมาตรการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้าและเสียเวลาที่ต้องเข้ามาติดต่อเพื่อยื่นมาตรการใหม่รวมถึงเพิ่มขึ้นขั้นตอนในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารหนี้ทุกทีมและปริมาณพลอีกด้วย

ตารางที่ 1 จำนวนลูกค้าที่ยื่นประณอมหนี้ผ่าน Application GHB ALL BFRIEND ประจำเดือนมกราคม 2566 – สิงหาคม 2566 (ที่มา: รายงาน dashboard GHBALLBFriend ฝ่ายบริหารหนี้กม.และปริณทล ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566)

เดือน	จำนวน	ดำเนินการสำเร็จ	ดำเนินการไม่สำเร็จ (ยื่นไม่ถูกต้อง)	ดำเนินการไม่สำเร็จ คิดเป็น %
มกราคม	7,372	4,421	2,951	40.03
กุมภาพันธ์	6,586	3,743	2,843	43.17
มีนาคม	8,591	4,637	3,954	46.02
เมษายน	7,501	4,221	3,280	43.73
พฤษภาคม	7,959	5,536	2,423	30.44
มิถุนายน	8,884	4,746	4,138	46.58
กรกฎาคม	7,091	4,737	2,354	33.20
สิงหาคม	6,536	4,343	2,193	33.55

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการรับรู้และความเข้าใจการใช้ Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่นประณอมหนี้ของพนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสาขากม.และปริณทล เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุง เพื่อเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ Application GHB ALL BFRIEND ให้แก่พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้สามารถแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้องตรงตามมาตรการที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ และความเข้าใจการใช้ Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่นประณอมหนี้ของพนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสาขากม.และปริณทล
2. เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับรู้และความเข้าใจการใช้ Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่นประณอมหนี้ของพนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสาขากม.และปริณทล

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้และความเข้าใจ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิตยา สุภารณ์ (2552:7) ให้ความหมายว่า การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้รับความรู้สึกและแปลความหมายหรือตีความหมายจากสิ่งเร้าที่รับเข้ามา ผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัยความจำ ความรู้ ผสมผสานกับประสบการณ์เดิมที่มีอยู่แล้ว ออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจ วรณรัตน์ ชันติธีระโมชิต (2552 : 9) การรับรู้ หมายถึง กระบวนการภายในของบุคคลที่แปรความจากสิ่งที่รับ จดจำสังเกต ประสบการณ์ หรือ

รับทราบ แสดงถึงความเข้าใจในการมีทัศนคติ และความรู้ต่องานนั้น การรับรู้ดังกล่าวนี้เกิดขึ้นเฉพาะบุคคล สำหรับแต่ละสถานการณ์ ซึ่งอาจเหมือนหรือแตกต่างกับบุคคลอื่นก็ได้

อุทุมพร ทองอุไทย (2523) จำแนกและจัดอันดับพฤติกรรมการเรียนรู้ของมนุษย์ในด้านความรู้ ความคิด และการนำความรู้ไปประยุกต์ภายใต้กรอบของพุทธ พิสัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ส่วนที่สอง ได้แก่ ทักษะความสามารถ ทางเชาว์ปัญญา (Intellectual Skills and Abilities) ทฤษฎีแก๊งปลา หรือที่เรียกกันว่า แผนผังสาเหตุและผล เป็นแผนผังที่ใช้แสดงความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ ระหว่างสาเหตุ หลาย ๆ สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหนึ่งปัญหา ซึ่งได้รับการพัฒนามาจาก แผนผังอิชิกาวา ะ (Ishikawa Diagram/Fishikawa) หรือ ผังแก๊งปลา (Fish Bone Diagram)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน (SWOT Analysis) โดยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล 4 อย่าง ด้วยกัน คือ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อแก้ไขปัญหาภายในและภายนอกขององค์กรให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทฤษฎีเกี่ยวกับ TOWS Matrix เป็นอีกหนึ่งเครื่องมือสำหรับการสร้างกลยุทธ์ใหม่จาก สภาพแวดล้อมและสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร ที่มีการต่อยอดมาจาก SWOT Analysis ด้วยการจับคู่ ระหว่างปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกขององค์กร

ระเบียบวิธีการวิจัย

ศึกษาการรับรู้และความเข้าใจการใช้ Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่นประณอมหนี้ของ พนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสาขากทม.และปริมณฑล เป็นการศึกษางานวิจัยเชิงปริมาณและ เชิงคุณภาพหรือแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยอ้างอิงจากแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบ การศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณ คือการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และเครื่องมือที่ใช้ใน การศึกษาเชิงคุณภาพ คือการใช้แบบสัมภาษณ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่าย สาขากทม.และปริมณฑล แบ่งเป็นจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ จำนวน 180 คน คำนวณโดยใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่และมอร์แกน และจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับ ข้อมูลเชิงคุณภาพ จำนวน 5 คน โดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเองด้วยการสัมภาษณ์รายบุคคล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาสำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เป็น แบบสอบถามลักษณะปลายปิดและคำถามแบบปลายเปิด โดยในการออกแบบสอบถามผู้วิจัยมีการอ้างอิงจาก งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 : เป็นแบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 : ความรู้ความเข้าใจการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่นประณอมหนี้

ส่วนที่ 3 : ปัญหาที่มีต่อการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่นประณอมหนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์ (Interview) ผู้ศึกษาวิจัยได้ออกแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ย อยุงาน ตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้และความเข้าใจการใช้ Application Ghb all Bfriend ในการยื่นประนอมหนี้ ของพนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสาขากทม.และปริมณฑลและผู้ที่เกี่ยวข้อง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามข้อมูลเชิงปริมาณ โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่รวบรวมและตรวจสอบข้อมูลโดยการประมวลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistic) ในการรายงานผล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และใช้การคำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเรียงลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ (Interviews) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำไปวิเคราะห์เชิงเนื้อหาหาด้วยการตีความ จากข้อมูลที่เป็นประเด็นสำคัญเพื่อนำมาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่แท้จริงที่

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ผู้วิจัยนำข้อมูลปัญหาที่ได้มาวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาด้วยแผนผังสาเหตุและผล หรือก้างปลา (Cause and Effect Diagram) การวิเคราะห์ SWOT และการทำ TOWS Metrix เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุหลักที่ส่งผลต่อการรับรู้และความเข้าใจการใช้ Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่นประนอมหนี้ของพนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสาขากทม.และปริมณฑล และนำข้อมูลปัญหาดังกล่าวมากำหนดแนวทางในการแก้ไขร่วมกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ในการยื่นประนอมหนี้ของพนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสาขากทม.และปริมณฑล จำนวน 108 คนสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

รายละเอียดผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	89	49.50
อายุ 31-40	70	38.90
ระดับการศึกษา ปริญญาตรี	115	63.90
อายุงาน 11-15 ปี	63	35.00
รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป	123	68.40

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้ความเข้าใจต่อการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่นประนอมหนี้

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านทราบ Application GHB ALL BFRIEND เป็นช่องทางที่สามารถ ลดข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่	4.58	0.85	มากที่สุด
2. ท่านทราบ Application GHB ALL BFRIEND ทำให้ประหยัดทรัพยากร และประหยัดเวลาในการทำประนอมหนี้	4.56	0.83	มากที่สุด
3. ท่านทราบข้อมูลการใช้ Application GHB ALL BFRIEND ผ่านระบบอบรม E-Learning	2.94	1.38	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ความรู้ความเข้าใจต่อการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่นประนอมหนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านทราบ Application GHB ALL BFRIEND เป็นช่องทางที่สามารถ ลดข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ รองลงมา คือ ท่านทราบ Application GHB ALL BFRIEND ทำให้ประหยัดทรัพยากร และประหยัดเวลาในการทำประนอมหนี้ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านทราบข้อมูลการใช้ Application GHB ALL BFRIEND ผ่านระบบอบรม E-Learning

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาที่มีต่อการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่นประนอมหนี้

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านไม่ทราบเงื่อนไขมาตรการประนอมหนี้	3.96	1.36	มาก
2. ขาดคู่มือมาตรการประนอมหนี้ ในการยื่นผ่าน Application GHB ALL BFRIEND	3.83	1.28	มาก
3. มีปัญหาการเข้าใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ไม่ได้	2.99	0.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัญหาที่มีต่อการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่นประนอมหนี้ พบว่า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านไม่ทราบเงื่อนไขมาตรการประนอม

หนี้ รองลงมา คือ ขาดคู่มือมาตรการประណหนี้ ในการยื่นผ่าน Application GHB ALL BFRIEND และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีปัญหาการเข้าใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ไม่ได้

ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่นประណหนี้ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอแนะว่า ควรให้มีเจ้าหน้าที่บริหารหนี้ช่วยเข้าไปอธิบายอย่างน้อยเดือนละครั้ง เช่น ในอาทิตย์สุดท้ายก่อนสิ้นเดือน ควรมีคู่มือรายละเอียดที่ชัดเจน และควรให้สามารถย้อนกลับไปดูข้อมูลที่ทำประណหนี้ไว้ได้ โดยไม่ต้องแคปหน้าจอเก็บไว้ ควรให้มีช่องทางการติดต่อพนักงานบริหารหนี้ได้มาก

ผลการวิเคราะห์ SWOT ของบริการ Application GHB ALL BFRIEND พบว่า จุดแข็ง (Strength) ได้แก่ อำนาจความสะดวกให้ลูกค้าและบรรเทาความเดือดร้อนของลูกค้านี้ สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา จุดอ่อน (Weakness) ได้แก่ Application GHB ALL BFRIEND ขัดข้องระหว่างใช้บริการ ขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ โอกาส (Opportunity) ได้แก่ ลูกค้าสะดวกในการเลือกใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตและสามารถโทรมากขึ้น อุปสรรค (Threat) ได้แก่ ไม่สามารถให้คำตอบทุกคำถามได้และผู้ใช้มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีน้อย เช่น ผู้ล่าหลังทางเทคโนโลยีเทคโนโลยี

ผลการวิเคราะห์ TOWS Metrix ของบริการ Application GHB ALL BFRIEND พบว่า กลยุทธ์เชิงรุก คือ การจัดโครงการพัฒนาระบบ Application GHB ALL BFRIEND ให้ดียิ่งขึ้น กลยุทธ์เชิงแก้ไข คือ การจัดทำคู่มือในการใช้งาน การประชาสัมพันธ์บริการ Application GHB ALL BFRIEND ผ่านสื่อออนไลน์ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น กลยุทธ์เชิงป้องกัน คือ การมีการสอบถามความคิดเห็นหรือปัญหาในการใช้งาน และกลยุทธ์เชิงรับ คือ การรักษาระบบการใช้งานของลูกค้าให้ทันความต้องการและถูกต้อง

ผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Surrounding) ได้แก่ ปัญหาขาดภาพและไอคอนที่สื่อความหมายแทนอักษรและปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยด้านอุปกรณ์ (Supplier) ได้แก่ ปัญหาการใช้ Application GHB ALL BFRIEND ไม่สามารถใช้ออฟไลน์ได้ และปัญหาการขาดคู่มือประกอบการใช้งาน ปัจจัยด้านระบบ (System) ได้แก่ ปัญหาไม่สามารถย้อนกลับไปดูข้อมูลที่ทำประណหนี้ไว้ได้และปัจจัยด้านทักษะ (Skill) ได้แก่ ปัญหาการติดต่อพนักงานบริหารหนี้ที่มีทักษะทันที่และมีความเพียงพอ

การประเมินทางเลือกและแนวทางแก้ปัญหที่แนะนำ

ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญห จำนวน 3 แนวทาง ดังนี้ 1.) ควรมีการจัดทำคู่มือในการใช้งาน 2.) ควรประชาสัมพันธ์บริการ Application GHB ALL BFRIEND ด้วยช่องทางต่าง ๆ 3.) ควรมีโครงการพัฒนาระบบ Application GHB ALL BFRIEND ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจการให้บริการ Application GHB ALL BFRIEND และได้ให้ผู้บริหารและพนักงานที่มีหน้าที่หรือเกี่ยวข้องกับการให้บริการ Application GHB ALL BFRIEND จำนวน 15 ท่าน ให้คะแนนความคิดเห็นต่อแนวทางในการแก้ไขปัญห โดย

แนวทางแก้ไขปัญหาที่เลือกเพื่อนำมาพัฒนา คือ ควรประชาสัมพันธ์บริการ Application GHB ALL BFRIEND ด้วยช่องทางต่างๆ ผ่านสื่อออนไลน์ สื่อบุคคล และสื่อสิ่งพิมพ์ ที่เป็นกลยุทธ์เชิงแก้ไข

อภิปรายผล

ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการรับรู้ และความเข้าใจการใช้ Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่น ประนอมหนี้ของพนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสาขากทม.และปริมณฑล

จากการศึกษา พบว่า การรับรู้ และความเข้าใจการใช้ Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่น
ประนอมหนี้ของพนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสาขากทม.และปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ใน
ระดับมาก ผู้วิจัยเห็นว่า Application GHB ALL BFRIEND เป็นช่องทางที่สามารถลดข้อจำกัดในเรื่องของเวลา
และสถานที่ ประหยัดทรัพยากร และประหยัดเวลาในการทำประนอมหนี้ ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งาน
จะช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการผ่านระบบเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของพีร์ พวงมะลิ (2560 : 10) ที่กล่าว
ว่า การรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ ความเห็นซึ่งเกิดขึ้นจากการตีความ การสัมผัสของร่างกายกับ
สิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นสิ่งเร้า โดยการใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการให้ความหมายแห่งการสัมผัสนั้น ๆ งานวิจัยของ
วิชญพงศ์ พรหมยะ (2558) ได้ศึกษาความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีต่อการใช้ระบบสาร
บรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่พบว่า บุคลากรมีความเข้าใจต่อการใช้งานระบบ
โดยรวมในระดับมาก งานวิจัยของจันทน์ รุ่งเรือง ธนาผล เมธสิทธิ์ พูลดี (2562) ได้ศึกษาการรับรู้การเป็น
Thailand 4.0 ของอาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่พบว่า ปัจจัย
ด้านจิตวิทยาที่ทำให้เกิดการรับรู้การเป็นThailand 4.0 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ ดวงพร
รัตสินทร (2562) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด ของ
ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ผู้บริโภคมีการรับรู้เทคโนโลยีโดยรวมในระดับมาก

ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหาและผลจากการสัมภาษณ์ในการรับรู้และความเข้าใจการใช้ Application GHB ALL BFRIEND ในการยื่นประนอมหนี้ของพนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสาขากทม.และปริมณฑล

จากการศึกษา พบว่า ความต้องการหรือปัญหาที่พบ โดยภาพรวมจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็น
เกี่ยวกับการเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจการใช้ Application GHB All BFRIEND ควรให้มีเจ้าหน้าที่บริหารหนี้
ช่วยเข้าไปอธิบายอย่างน้อยเดือนละครั้ง,ควรมีคู่มือรายละเอียดที่ชัดเจน ควรให้มีการประชาสัมพันธ์อย่าง
สม่ำเสมอ และควรให้สามารถย้อนกลับไปดูข้อมูลที่ทำประนอมหนี้ไว้ได้ โดยไม่ต้องแคปหน้าจอเก็บไว้ ควรให้มี
ช่องทางการติดต่อพนักงานบริหารหนี้ได้มากขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่า ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ไม่ทราบเงื่อนไขมาตรการ
ประนอมหนี้ ขาดคู่มือมาตรการประนอมหนี้ ในการยื่นผ่าน Application GHB ALL BFRIEND ขาดการ
ประชาสัมพันธ์การใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ในการประนอมหนี้ การใช้งาน Application GHB
ALL BFRIEND ยุ่งยาก ซับซ้อน และเสนอแนะว่า ควรมีการจัดทำคู่มือในการใช้งาน ควรประชาสัมพันธ์บริการ

Application GHB ALL BFRIEND และควรมีโครงการพัฒนาระบบ Application GHB ALL BFRIEND ให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่กล่าวว่า GHB ALL BFRIEND อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่ ทำรายการยื่นคำร้องขอประนอมหนี้ รวมไปถึงการตรวจสอบรายละเอียดบัญชีได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ผ่าน Mobile Application สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชญพงศ์ พรหมยะ (2558) ได้ศึกษาความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่พบว่า ปัญหาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง โดยมีข้อเสนอแนะต่อการการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ว่า ควรแยกระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ออกจากระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (E-manage) เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ควรมีการพัฒนาระบบให้ใกล้เคียงกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสาร (E-document) แบบเดิมที่เป็นการซื้อและถูกพัฒนาขึ้นจากบริษัทภายนอก เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้อย่างคุ้นเคย อีกทั้งพัฒนาระบบอย่างยั่งยืนให้ใช้งานสะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ

สรุป

การศึกษาการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง Gen - B กลุ่ม Gen - X กลุ่ม Gen - Y และกลุ่ม Gen - Z ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพด้านการศึกษาและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่น ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ในปัจจุบัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น/ด้าน โดย (1) สื่อสังคมออนไลน์ที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพด้านการศึกษาทุกช่วงอายุนิยมเลือกใช้ในปัจจุบัน คือ Facebook ยกเว้นกลุ่ม Gen Z ที่นิยมเลือกใช้ Instagram ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นนิยมเลือกใช้ LINE (2) อุปกรณ์สำหรับการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ทั้งกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพด้านการศึกษาและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นทุกช่วงอายุนิยมใช้โทรศัพท์สำหรับการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ (3) จุดประสงค์ของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพด้านการศึกษาทุกช่วงอายุมีจุดประสงค์ของการใช้สื่อสังคมออนไลน์เหมือนกัน คือ อัปเดตข้อมูลและรับข่าวสาร ยกเว้นกลุ่ม Gen Z ที่มีจุดประสงค์เพื่อความบันเทิง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นทุกช่วงอายุมีจุดประสงค์ของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่เหมือนกันเช่นเดียวกัน คือ ใช้เพื่อความบันเทิงมาเป็นอันดับแรก ยกเว้นกลุ่ม Gen B ที่ใช้เพื่อค้นหาข้อมูล (4) สื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้สำหรับการค้นหาข้อมูลทั้งกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพด้านการศึกษาและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นทุกช่วงอายุนิยมใช้ Website สำหรับการค้นหาข้อมูล ยกเว้นกลุ่ม Gen B ที่มีอาชีพอื่นใช้ YouTube สำหรับการค้นหาข้อมูล และ (5) การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อรับความรู้ใหม่ ๆ / เพิ่มทักษะให้กับตนเอง โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพด้านการศึกษาทุกช่วงอายุนิยมใช้ Facebook ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นทุกช่วงอายุนิยมใช้ YouTube ยกเว้นกลุ่ม Gen X ที่นิยมใช้ Website และ Facebook

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ควรใช้ช่องทาง Facebook ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลและองค์ความรู้ต่าง ๆ ของสำนักงาน รวมถึงองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากเป็นช่องทางที่ทุกช่วงอายุนิยมใช้งานในปัจจุบันมากที่สุด

2. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา หน่วยงานด้านการศึกษา และหน่วยงานอื่น ๆ ควรพัฒนาแพลตฟอร์ม หรือ รูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้สามารถเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านโทรศัพท์ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ เนื่องจากเป็นช่องทางที่ทุกกลุ่มช่วงอายุนิยมใช้งานมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในประเด็น “จุดมุ่งหมายของการใช้สื่อสังคมออนไลน์” เนื่องจากผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สะท้อนความหลากหลายและแตกต่างของกลุ่มช่วงวัยในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ดังนั้น จึงควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกแต่ละกลุ่มช่วงอายุเพิ่มเติม เพื่อให้เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายที่แท้จริง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของคนแต่ละช่วงอายุ รวมการขับเคลื่อนประเด็นระบบนิเวศการเรียนรู้ให้เข้าถึงคนทั้งประเทศต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ควรมีการจัดทำคู่มือในการใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถศึกษาดูด้วย 2) ควรประชาสัมพันธ์บริการ Application GHB ALL BFRIEND ด้วยช่องทางต่าง ๆ เช่น สื่อออนไลน์ สื่อบุคคล และสื่อสิ่งพิมพ์ 3) ควรมีโครงการพัฒนาระบบ Application GHB ALL BFRIEND ให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Coleman, C. (2020). *How Each Generation Uses Technology*. Retrieved 10 January from https://www.herosmyth.com/article/7_5_-_eye-opening-statistics-how-each-generation-uses-technology#devicepref
- ploymugda.l. (2022). พฤติกรรมการใช้สื่อของแต่ละ Gen. บริษัท ฟอรัทเดย์ จำกัด. Retrieved 13 February from <https://www.foretoday.asia/articles/generationgap/>
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants Part 1. *On the Horizon*, 9(5), 1-6. <https://doi.org/10.1108/10748120110424816>
- Rothman, D. (2016). A Tsunami of learners called Generation Z. In.
- Szymkowiak, A., Melović, B., Dabić, M., Jeganathan, K., & Kundi, G. S. (2021). Information technology and Gen Z: The role of teachers, the internet, and technology in the education of young people. *Technology in Society*, 65, 101565.

- ปรีดี นกุลสมปรารธนา. (2563). รู้จักกับ Generation ต่างๆ. Retrieved 1 ธันวาคม from <https://www.popticles.com/marketing/know-your-generation/>
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2565). รายงานการศึกษาารูปแบบการจัดระบบนิเวศการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพของคนไทย 4.0. สำนักมาตรฐานการศึกษาและพัฒนาการเรียนรู้ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2566). รายงานการศึกษารูปแบบการจัดระบบนิเวศการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพของคนไทย 4.0. สำนักมาตรฐานการศึกษาและพัฒนาการเรียนรู้ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580). สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการ ยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.