

ปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
ตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) ของลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล

Internal and External Organizational Factors Affecting the Intention to Use Environmentally
Friendly Credit Services in Accordance with ESG Sustainability Principles: A Case Study of
Agricultural and Individual Customers of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives
(BAAC) in Satun Province

ชลธิชา ชัยเดช¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกองค์กร
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ตามความคิดเห็นของลูกค้า ศึกษาความตั้งใจใช้
บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) และเพื่อศึกษาปัจจัยภายในและ
ภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน
(ESG) ของลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)
ในจังหวัดสตูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล ที่ยังไม่เคยใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับ
สิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) จำนวน 385 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติวิเคราะห์
ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล มากกว่า 3 ปี ใช้บริการ ผักเงิน ใช้บริการ ทุกเดือน ใช้บริการ
สาขาสาขาเมืองสตูล บ่อยที่สุด มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในภาคเกษตร
และการตัดสินใจใช้บริการของ ธ.ก.ส. จากพนักงานธนาคาร มากที่สุด ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก
องค์กรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล โดยรวม อยู่ในระดับ
มากที่สุด ความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) อยู่ในระดับ
มากที่สุด และ ปัจจัยภายในองค์กร ด้านสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขของสินเชื่อ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้
บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 และปัจจัยภายนอกองค์กร ด้านแรงกดดันจากสังคมและชุมชน และด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ
ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยภายในองค์กร, ปัจจัยภายนอกองค์กร, ความตั้งใจใช้บริการ

ABSTRACT

This research aimed to examine service usage behavior, internal factors, and external organizational factors of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), as perceived by farmer and individual customers of BAAC in Satun Province. The study also sought to investigate customers' intention to use environmentally friendly loans in accordance with Environmental, Social, and Governance (ESG) sustainability guidelines of BAAC in Satun Province, and to examine the internal and external organizational factors affecting such intention.

The findings revealed that most respondents had used BAAC services for more than three years, primarily for deposit transactions, and accessed services on a monthly basis. The Satun Branch (Mueang Satun Branch) was the most frequently used branch. The main purpose of applying for loans from BAAC was for agricultural expenses, and the decision to use BAAC services was most influenced by bank staff. Overall, the internal and external organizational factors of BAAC in Satun Province were rated at the highest level. The intention to use environmentally friendly loans under the ESG sustainability framework was also rated at the highest level. Furthermore, internal organizational factors—particularly loan benefits and conditions—significantly influenced the intention to use environmentally friendly loans at the 0.05 level of statistical significance. Regarding external organizational factors, social and community pressure as well as the economic environment significantly influenced the intention to use environmentally friendly loans at the 0.05 level.

Keywords: internal organizational factors, external organizational factors, service usage intention

บทนำ

ในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา ภาคการเกษตรของประเทศไทยมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคม อย่างไรก็ตาม รูปแบบการพัฒนาที่มุ่งเน้นการเพิ่มผลผลิตได้ก่อให้เกิดปัญหาการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างเข้มข้นและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้ภาครัฐให้ความสำคัญกับแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน และนำกรอบแนวคิดสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) มาใช้ในการกำหนดนโยบาย รวมถึงในภาคการเงินและการธนาคารซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนผ่านการจัดสรรแหล่งเงินทุน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฐานะสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทาง ESG เพื่อสนับสนุนการปรับตัวของภาคการเกษตร อย่างไรก็ตาม ระดับความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อดังกล่าวของลูกค้ายังมีความแตกต่างกัน ซึ่งได้รับอิทธิพลจากทั้งปัจจัยภายในองค์กร เช่น นโยบายและเงื่อนไขสินเชื่อ และปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น สภาพเศรษฐกิจ บริบททางสังคม และการรับรู้ของลูกค้า

จังหวัดสตูลเป็นพื้นที่ที่พึ่งพาการเกษตรและทรัพยากรธรรมชาติเป็นหลัก การส่งเสริมการเข้าถึงสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจึงมีความสำคัญ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อ ESG ในระดับพื้นที่ยังมีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้น การศึกษารังนี้จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และการกำหนดนโยบายการเงินเพื่อความยั่งยืนให้สอดคล้องกับบริบทพื้นที่และยุทธศาสตร์การพัฒนาของประเทศ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสตูล ของเกษตรกรและบุคคลรายย่อย
2. ศึกษาปัจจัยภายในองค์กรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ตามความคิดเห็นของลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดสตูล
3. ศึกษาปัจจัยภายนอกองค์กรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ตามความคิดเห็นของลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดสตูล
4. ศึกษาความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดสตูล
5. ศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) ของลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล

สมมุติฐานของงานวิจัย

ปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) ของลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล

ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) ของลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรเป็นลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล ที่ยังไม่เคยใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรได้อย่างชัดเจนว่ามีจำนวนเท่าไร เพราะไม่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้

2. ด้านตัวแปร

การวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ดังนี้

1) ตัวแปรต้น (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยภายในองค์กร โดยใช้แนวคิดของ Kotler & Keller (2016) ด้านการตลาดภายในองค์กร (Internal Marketing) ซึ่งปัจจัยภายในองค์กร คือองค์ประกอบภายในที่ลูกค้ารับรู้ว่ามีผลต่อความตั้งใจใช้บริการได้แก่ ด้านนโยบายและทิศทางขององค์กร ด้านการให้บริการและความสะดวกในการเข้าถึง ด้านความสามารถและทัศนคติของพนักงาน ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร และด้านสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขของสินเชื่อ

1.2 ปัจจัยภายนอกองค์กร ใช้แนวคิดจาก Johnson et al., (2017) ซึ่งปัจจัยภายนอกองค์กรที่อยู่นอกเหนือการควบคุมโดยตรง แต่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การรับรู้ และการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยกรอบแนวคิดที่นิยมใช้คือ PESTEL Analysis ได้แก่ ด้านนโยบายและกฎหมายจากภาครัฐ ด้านแรงกดดันจากสังคมและชุมชน ด้านผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ด้านอิทธิพลจากสื่อและการเข้าถึงข้อมูล และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) ทฤษฎีที่ใช้ คือ Theory of Planned Behavior (TPB) โดย Ajzen (1991) อธิบายสังเขป ว่า TPB ระบุว่าพฤติกรรมเกิดจากความตั้งใจ

3. ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้เก็บข้อมูลที่ศึกษา คือ ตั้งแต่เดือนกันยายน 2568 – ธันวาคม 2568 เป็นระยะเวลา รวม 4 เดือน

4.ด้านพื้นที่

ผู้วิจัยจะทำการลงพื้นที่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเมืองสตูล จังหวัดสตูล เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ส่วนที่เหลือจะเก็บรวบรวมข้อมูลทางออนไลน์

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาครั้งนี้มีการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

1. แนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในองค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2565) ให้ความหมายว่า ปัจจัยภายในองค์กรคือองค์ประกอบด้านการบริหารจัดการภายในที่ส่งผลต่อการสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะด้านการให้บริการ การสื่อสาร และความสามารถของบุคลากร ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภค

ธงชัย สันติวงษ์ (2563) อธิบายว่า ปัจจัยภายในองค์กร หมายถึง ทรัพยากรและระบบภายในที่องค์กรสามารถกำหนดและปรับปรุงได้ เช่น บุคลากร งบประมาณ กระบวนการทำงาน และเทคโนโลยี ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

Robbins & Coulter (2018) ระบุว่า ปัจจัยภายในองค์กรคือทรัพยากรและระบบการจัดการภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร และสะท้อนออกมาในรูปแบบการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้และประเมินคุณค่า

Daft (2016) ให้ความหมายว่า ปัจจัยภายในองค์กรหมายถึงโครงสร้าง กระบวนการทำงาน บุคลากร และวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นกลไกภายในที่สนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สรุปได้ว่า ปัจจัยภายในองค์กร หมายถึง องค์ประกอบภายในที่องค์กรสามารถควบคุมและพัฒนาได้ ได้แก่ ทรัพยากร กระบวนการ ระบบการให้บริการ และบุคลากร ซึ่งสะท้อนออกมาในรูปแบบการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ และมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อกู้เงินที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางการความยั่งยืน (ESG) ของลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อย

แนวคิดปัจจัยภายในองค์กร Kotler & Keller (2016) กล่าวว่า การตลาดภายในองค์กรเป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารองค์กรด้านการบริการ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาองค์ประกอบภายในให้สามารถสนับสนุนการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างประสบการณ์เชิงบวกแก่ลูกค้า ตามแนวคิดของ Marketing Management ปัจจัยภายในองค์กรเป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถบริหารจัดการและควบคุมได้ ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ ทัศนคติ และความตั้งใจในการใช้บริการของลูกค้าโดยตรง

2. แนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอกองค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2563) อธิบายว่า ปัจจัยภายนอกองค์กรคือสภาพแวดล้อมภายนอกที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้โดยตรง เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ซึ่งล้วนส่งผลต่อทิศทางการดำเนินงานและการตอบสนองขององค์กรต่อผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2565) ให้ความหมายว่า ปัจจัยภายนอกองค์กรหมายถึงปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคและการตัดสินใจใช้บริการ แม้องค์กรจะไม่สามารถควบคุมปัจจัยเหล่านี้ได้ แต่สามารถปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมดังกล่าว

บุญชม ศรีสะอาด (2560) อธิบายว่า ปัจจัยภายนอกองค์กรหมายถึงเงื่อนไขและสถานการณ์ภายนอกที่มีผลต่อการวางแผนและการตัดสินใจขององค์กร ซึ่งรวมถึงปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม และกฎหมายที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2564) ให้ความหมายว่า ปัจจัยภายนอกองค์กรคือสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความคาดหวังและการตัดสินใจของลูกค้า โดยเฉพาะปัจจัยด้านนโยบายรัฐ เศรษฐกิจ และค่านิยมทางสังคม ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงิน

สรุปได้ว่า ปัจจัยภายนอกองค์กร หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้โดยตรง ได้แก่ นโยบายและกฎหมายจากภาครัฐ ภาวะเศรษฐกิจ กระแสสังคม สิ่งแวดล้อม และบริบทชุมชน ซึ่งล้วนมีอิทธิพลต่อการรับรู้และความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อกับสิ่งแวดล้้อมตามแนวทางการความยั่งยืน (ESG) ของลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสตูล

Johnson et al., (2017) กล่าวว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร หรือ Environmental Scanning เป็นแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยแวดล้อมรอบองค์กรที่อยู่นอกเหนือการควบคุมโดยตรง แต่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การรับรู้ และการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยกรอบแนวคิดที่นิยมใช้คือ PESTEL Analysis ซึ่งมุ่งพิจารณาปัจจัยด้านการเมืองและนโยบาย เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย

3. แนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้บริการ

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2561) ให้ความหมายว่า ความตั้งใจใช้บริการเป็นผลจากอิทธิพลทางสังคม ค่านิยม และกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคม ซึ่งหล่อหลอมให้บุคคลเกิดความต้องการใช้บริการที่สอดคล้องกับบริบทสังคม

รัตนา อาสาทำ (2562) อธิบายว่า ความตั้งใจใช้บริการหมายถึงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่แสดงถึงความเป็นไปได้ในการเลือกใช้บริการซ้ำหรือแนะนำบริการให้ผู้อื่น ภายใต้การรับรู้คุณภาพและความพึงพอใจ

บัณฑิตมา ธรรมกุลธาวรี (2564) ระบุว่า ความตั้งใจใช้บริการคือความตั้งใจล่วงหน้าของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการประเมินประสบการณ์ที่ผ่านมา ความเชื่อมั่น และความคาดหวังต่อประโยชน์ที่จะได้รับ

สรุปได้ว่า ความตั้งใจใช้บริการ หมายถึงแนวโน้มเชิงพฤติกรรมและความพร้อมทางจิตใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการในอนาคต ซึ่งเกิดจากการประเมินปัจจัยด้านทัศนคติ การรับรู้คุณค่า ความพึงพอใจ และบริบทแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

หนึ่งในทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและถูกนำมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างแพร่หลาย คือ ทฤษฎีการวางแผนพฤติกรรม (Theory of Planned Behavior: TPB) ซึ่งพัฒนาโดย Icek Ajzen

Ajzen (1991) เสนอว่า พฤติกรรมของบุคคลไม่ได้เกิดขึ้นโดยบังเอิญ แต่เป็นผลจาก “ความตั้งใจ” (Behavioral Intention) ที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น โดยความตั้งใจถือเป็นตัวแปรที่ใกล้เคียงที่สุดในการอธิบายและทำนายพฤติกรรมจริง ความตั้งใจดังกล่าวถูกกำหนดโดยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรม อิทธิพลทางสังคม และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรัพร กาญจนการุณ (2554) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารและการให้บริการของธนาคารที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในองค์กรธนาคาร ได้แก่ นโยบายการจัดการสินเชื่อ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร และระบบการให้บริการที่สะดวก มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าหากองค์กรการเงินมีการกำหนดนโยบายที่เหมาะสมและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ จะช่วยเพิ่มความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อได้

สินธวัฒน์ สินธนบดี (2565) ได้ศึกษาเรื่อง นวัตกรรมการเงินสีเขียวช่วยเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคชาวไทยที่ยั่งยืนได้หรือไม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับบริการทางการเงินสีเขียวของผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่า นวัตกรรมทางการเงินสีเขียวร่วมกับทัศนคติด้านสิ่งแวดล้อมและการสนับสนุนจากภาครัฐ ส่งผลต่อการตัดสินใจและความตั้งใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น นโยบายรัฐและกระแสสังคมด้านความยั่งยืน มีบทบาทในการกระตุ้นการให้บริการทางการเงินตามแนวทาง ESG

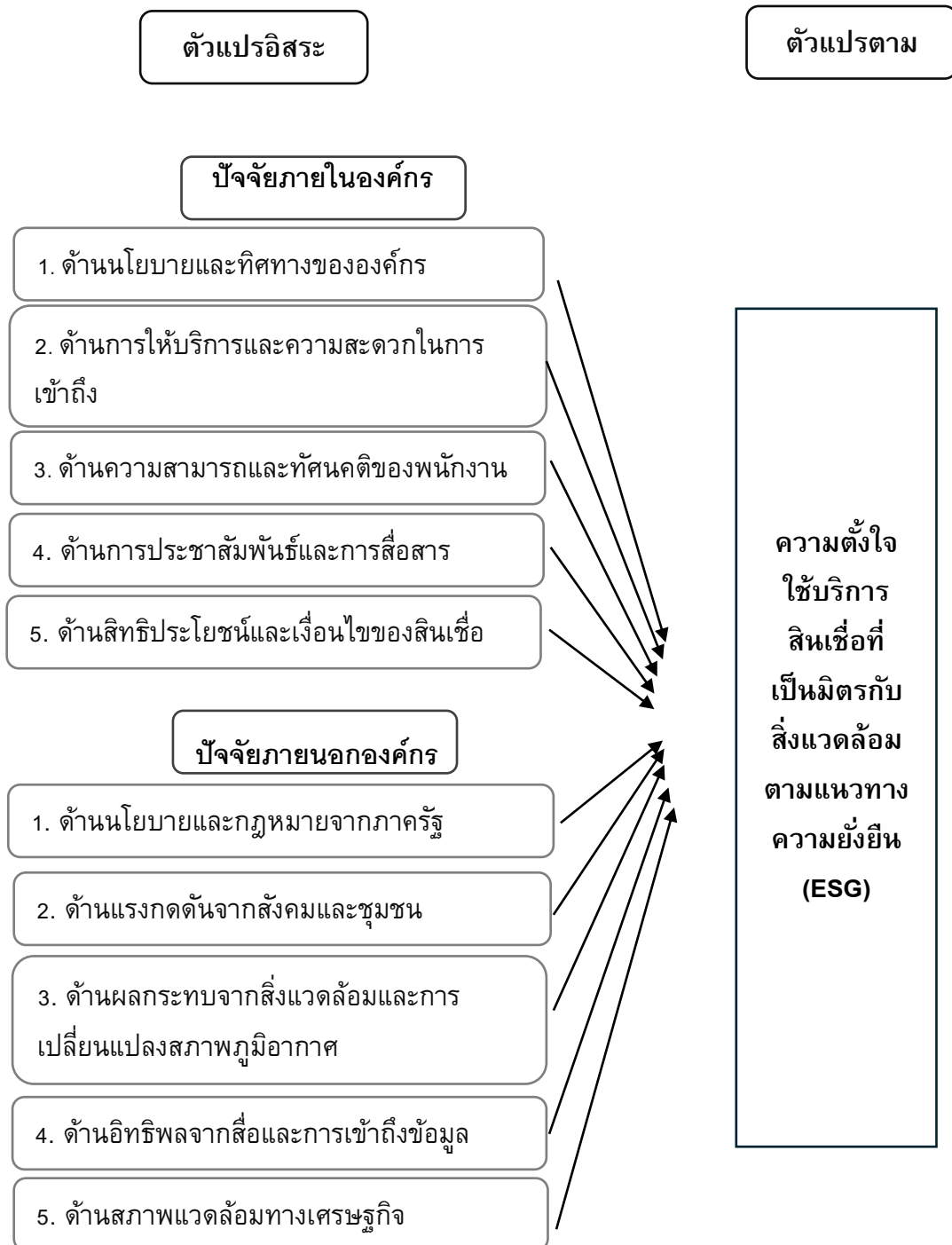
Chen (2024) ได้ศึกษาเรื่อง Behavioral Intentions of Bank Employees to Implement Green Finance โดยอาศัยกรอบแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติของพนักงาน การรับรู้ความสามารถในการดำเนินงาน และการสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการดำเนินงานด้านการเงินสีเขียว ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยภายในองค์กรธนาคารเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยผลักดันการให้บริการทางการเงินสีเขียว และส่งผลทางอ้อมต่อความเชื่อมั่นและความตั้งใจใช้บริการของลูกค้า

Chow และ Ho (2024) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Investigating the effect of ESG on retail banks' customer equity โดยมุ่งวิเคราะห์ผลของการดำเนินงานด้าน ESG ต่อทัศนคติและความตั้งใจใช้บริการของลูกค้าธนาคารรายย่อย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การดำเนินงานด้าน ESG ของธนาคารส่งผลต่อความไว้วางใจ คุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ และความตั้งใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าภาพลักษณ์ด้านความยั่งยืนขององค์กรการเงินสามารถสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าเลือกใช้บริการได้

Sobiech และ Uchida (2025) ได้ศึกษาเรื่อง Characteristics of green loan users and the green policy mix โดยมุ่งวิเคราะห์ลักษณะของผู้ใช้สินเชื่อสีเขียวและบทบาทของนโยบายภาครัฐ ผล

การศึกษาพบว่า ผู้ใช้สินเชื่อดีวีมีแนวโน้มตอบสนองเชิงบวกต่อเงื่อนไขสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม และการมีนโยบายสนับสนุนที่ชัดเจนจากภาครัฐช่วยเพิ่มความมั่นใจในการตัดสินใจใช้บริการ งานวิจัยนี้สะท้อนว่าปัจจัยภายนอกองค์กร โดยเฉพาะนโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อสีเขียวอย่างมีนัยสำคัญ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล และใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คนจากจำนวนประชากรที่อยู่ในจังหวัดสตูล โดยทำการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) เท่ากับ 0.05 จากประชากรทั้งหมด

2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) แล้วจะใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง ซึ่งเลือกเฉพาะลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล ที่ยังไม่เคยใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) เท่านั้น

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็นส่วนๆ ประกอบด้วย

- 1) แบบสอบถามคำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตัวแปรคุณภาพ)
- 3) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสตูล (ตัวแปรคุณภาพ)
- 4) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร (ตัวแปรเชิงปริมาณ แบบ Likert scale)
- 5) ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กร (ตัวแปรเชิงปริมาณ แบบ Likert scale)
- 6) ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจให้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) (ตัวแปรเชิงปริมาณ แบบ Likert scale)

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเพื่อให้เกิดความตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีรายละเอียดดังนี้ การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม IOC (Item- Objective- Congruence Index) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้แบบสอบถามมีค่า IOC แต่ละข้อมีค่า 0.50 ขึ้นไปหลังจากนั้นนำแบบสอบถามไป Pre test กับกลุ่มที่ไม่ใช่เป้าหมายจำนวน 3 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปทำการทดสอบ ส่วนการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทำการทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำผลการทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธี Cronbach's Alpha ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.957

4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) ผู้วิจัยศึกษา ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยภายนอกองค์กร และ ความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามและนำเสนอให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบเนื้อหา โครงสร้างของแบบสอบถามและให้คำแนะนำ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำมาตรวจสอบใหม่ ปรับปรุงแก้ไขจนแบบสอบถามมีความชัดเจน เหมาะสม ตรงตามเนื้อหา แล้วจึงเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และโครงสร้างการสร้างข้อคำถาม

3) หลังจากนั้นผู้วิจัยนำผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาวิเคราะห์หาค่า IOC หรือ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามหรือวัตถุประสงค์ (Index of Item objective Congruence: IOC) ซึ่งแต่ละข้อจะต้องมีค่า 0.50 ขึ้นไป (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้วก็เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยแบบสอบถามนี้ คำนวณได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ 0.957

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ไปทดลองใช้ (Try Out) เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมกับหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

2) นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ชุด ผ่านทางออนไลน์ด้วย Google Form

3) ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) การวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์โดยการจำแนกข้อมูลตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพหลัก โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ พฤติกรรมการใช้บริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3) การวิเคราะห์ ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยภายนอกองค์กร และความตั้งใจให้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) ของลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อ และโดยภาพรวม

4) การวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจให้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) ของลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจให้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) ของลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 228 คน (ร้อยละ 59.20) ส่วนใหญ่มีอายุ 45 – 54 ปี จำนวน 136 คน (ร้อยละ 35.30) ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา / ปวช. / ปวส. จำนวน 147 คน (ร้อยละ 38.20) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 153 คน (ร้อยละ 39.70) มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 170 คน (ร้อยละ 44.40)

2. พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล มากกว่า 3 ปี จำนวน 293 คน (ร้อยละ 76.10) มาใช้บริการ ฝากเงินจำนวน 236 คน (ร้อยละ 61.30) มาใช้บริการ ทุกเดือน จำนวน 205 คน (ร้อยละ 53.20) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้บริการสาขาสาขาเมืองสตูล บ่อยที่สุด จำนวน 102 คน (ร้อยละ 26.50) มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในภาคเกษตร จำนวน 228 คน (ร้อยละ 59.20) รองลงมา ได้แก่ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายนอกภาคเกษตรจำนวน 84 คน (ร้อยละ 21.80) โดยมีการตัดสินใจใช้บริการของ ธ.ก.ส. จากพนักงานธนาคารมากที่สุด จำนวน 221 คน (ร้อยละ 57.40)

3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรตามความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล ดังตาราง 1

ตาราง 1 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยภายในองค์กรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล

ปัจจัยภายในองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านนโยบายและทิศทางขององค์กร	4.52	0.53	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการและความสะดวกในการเข้าถึง	4.39	0.60	มากที่สุด
3. ด้านความสามารถและทัศนคติของพนักงาน	4.49	0.52	มากที่สุด
4. ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	4.35	0.60	มากที่สุด
5. ด้านสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขของสินเชื่อ	4.64	0.50	มากที่สุด
รวม	4.47	0.55	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขของสินเชื่อ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.50) รองลงมา ได้แก่ ด้านนโยบายและทิศทางขององค์กร ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.53) ด้านความสามารถและทัศนคติของพนักงาน ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.52) ด้านการให้บริการและความสะดวกในการเข้าถึง ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.60) และน้อยที่สุด ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ

4. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กรตามความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล ดังตาราง 2

ตาราง 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยภายนอกองค์กรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล

ปัจจัยภายนอกองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านนโยบายและกฎหมายจากภาครัฐ	4.43	0.55	มากที่สุด
2. ด้านแรงกดดันจากสังคมและชุมชน	4.33	0.62	มากที่สุด
3. ด้านผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	4.43	0.53	มากที่สุด
4. ด้านอิทธิพลจากสื่อและการเข้าถึงข้อมูล	4.39	0.57	มากที่สุด
5. ด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ	4.42	0.57	มากที่สุด
รวม	4.40	0.56	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านนโยบายและกฎหมายจากภาครัฐ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.55) และด้านผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.53) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.57) ด้านอิทธิพลจากสื่อและการเข้าถึงข้อมูล ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.57) และน้อยที่สุด ด้านแรงกดดันจากสังคมและชุมชน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

5. ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจให้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) ตามความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล ดังตาราง 3

ตาราง 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความตั้งใจให้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG)

ความตั้งใจให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านตั้งใจจะสมัครสินเชื่อ ESG หากมีโอกาส	4.63	0.50	มากที่สุด
2. หาก ธ.ก.ส. เสนอสินเชื่อ ESG ท่านมีแนวโน้มจะตัดสินใจให้บริการ	4.57	0.51	มากที่สุด
3. ท่านมองว่าสินเชื่อ ESG เป็นทางเลือกที่ท่านจะใช้ในอนาคต แทนสินเชื่อรูปแบบเดิม	4.70	0.46	มากที่สุด
รวม	4.63	0.49	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมองว่าสินเชื่อ ESG เป็นทางเลือกที่ท่านจะใช้ในอนาคต แทนสินเชื่อรูปแบบเดิม ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.46) รองลงมา ได้แก่ ท่านตั้งใจจะสมัครสินเชื่อ ESG หากมีโอกาส ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.50) และน้อยที่สุด หาก ธ.ก.ส. เสนอสินเชื่อ ESG ท่านมีแนวโน้มจะตัดสินใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.51) ตามลำดับ

6. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจให้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) ของลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจให้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG)

ตัวแปร	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀
Y	1										
X ₁	0.273*	1									
X ₂	0.083*	0.520*	1								
X ₃	0.279*	0.643*	0.616*	1							
X ₄	0.052*	0.408*	0.691*	0.503*	1						
X ₅	0.566*	0.455*	0.267*	0.510*	0.179*	1					
X ₆	0.181*	0.451*	0.625*	0.535*	0.645*	0.323*	1				
X ₇	0.074*	0.478*	0.595*	0.554*	0.640*	0.316*	0.666*	1			
X ₈	0.166*	0.474*	0.568*	0.496*	0.619*	0.307*	0.722*	0.778*	1		
X ₉	0.128*	0.352*	0.528*	0.417*	0.618*	0.291*	0.662*	0.727*	0.719*	1	
X ₁₀	0.236*	0.398*	0.524*	0.489*	0.519*	0.343*	0.651*	0.655*	0.669*	0.672*	1

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างระดับความคิดเห็นของปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG)

ปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร	ความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อ				
	B	Std.Error	β	t	Sig.
ค่าคงที่	2.110	0.219		9.616	0.000
ปัจจัยภายในองค์กร ด้านสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขของสินเชื่อ	0.496	0.047	0.536	10.643	0.000*
ปัจจัยภายนอกองค์กร ด้านแรงกดดันจากสังคมและชุมชน	-	0.053	-	-3.941	0.000*
	0.209		0.299		
ปัจจัยภายนอกองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ	0.122	0.046	0.165	2.622	0.009*

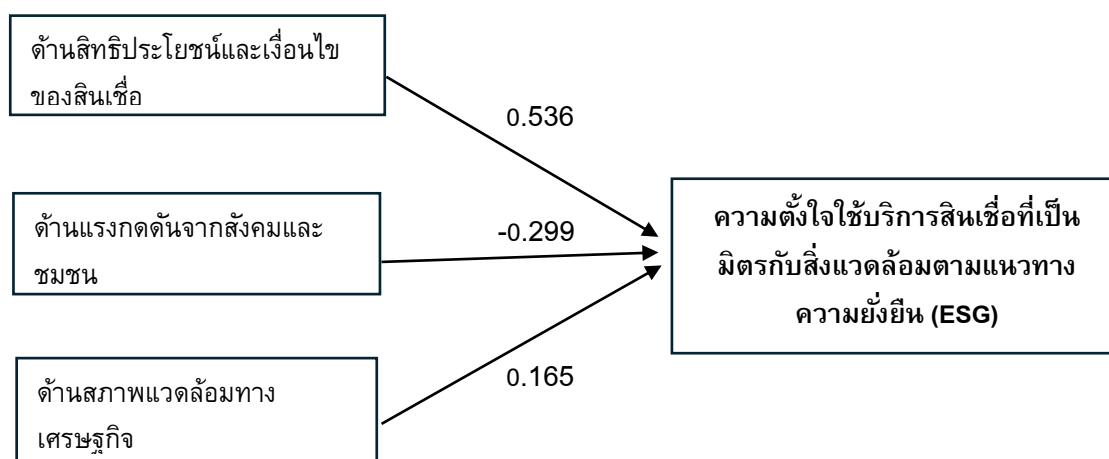
R = 0.605, R Square = 0.336, Adjusted R Square = 0.350, S.E_{est} = 0.30014, F = 21.635, Sig = 0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 พบว่า ปัจจัยภายในองค์กร ด้านสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขของสินเชื่อ ($\beta = 0.536$) ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยภายนอกองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ($\beta = 0.165$) และปัจจัยภายนอกองค์กร ด้านแรงกดดันจากสังคมและชุมชน ($\beta = -0.299$) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.30014 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.605

โดยสามารถเขียนสมการทำนาย ปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) ของลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล ได้ดังนี้

สามารถเขียนตัวแบบ (Model) ที่ได้ผลจากการวิจัยสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปแบบ คะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้



ภาพที่ 2 ตัวแบบ (Model) สัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

ภาพที่ 2 แสดงตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กรกับความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) ของลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสตูล ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรด้านสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขของสินเชื่อส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อ ESG อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีอิทธิพลเชิงบวกสูงสุด ($\beta = 0.536$) ขณะที่ปัจจัยภายในองค์กรด้านอื่นไม่พบอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ

ในส่วนของปัจจัยภายนอกองค์กร พบว่า ด้านแรงกดดันจากสังคมและชุมชน ($\beta = -0.299$) และด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ($\beta = 0.165$) ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อ ESG อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านแรงกดดันจากสังคมและชุมชนมีอิทธิพลเชิงลบ ขณะที่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจมีอิทธิพลเชิงบวก ส่วนปัจจัยภายนอกด้านอื่นไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) ของลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1) พฤติกรรมการใช้บริการ ธ.ก.ส. ของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูลมาแล้วมากกว่า 3 ปี โดยใช้บริการฝากเงิน เป็นประจำทุกเดือน และใช้บริการผ่านสาขาเมืองสตูลมากที่สุด วัตถุประสงค์หลักในการขอสินเชื่อคือเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในภาคเกษตร ส่วนการตัดสินใจใช้บริการส่วนใหญ่มาจากคำแนะนำของพนักงานธนาคาร

2) ปัจจัยภายในองค์กรของ ธ.ก.ส. ตามความคิดเห็นของลูกค้า

ลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กรของ ธ.ก.ส. ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขของสินเชื่อ รองลงมาคือ ด้านนโยบายและทิศทางขององค์กร ด้านความสามารถและทัศนคติของพนักงาน ด้านการให้บริการและความสะดวกในการเข้าถึง และด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ตามลำดับ

3) ปัจจัยภายนอกองค์กรของ ธ.ก.ส. ตามความคิดเห็นของลูกค้า

ปัจจัยภายนอกองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านนโยบายและกฎหมายจากภาครัฐ และด้านผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ด้านอิทธิพลจากสื่อและการเข้าถึงข้อมูล และด้านแรงกดดันจากสังคมและชุมชน ตามลำดับ

4) ความตั้งใจให้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ESG)

กลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจให้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) ในระดับมากที่สุด โดยเห็นว่าสินเชื่อ ESG เป็นทางเลือกที่สามารถใช้ทดแทนสินเชื่อรูปแบบเดิมในอนาคต และมีความตั้งใจที่จะสมัครใช้บริการหากมีโอกาส

5) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจให้บริการสินเชื่อ ESG

ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรด้านสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขของสินเชื่อ ส่งผลต่อความตั้งใจให้บริการสินเชื่อ ESG อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ปัจจัยภายนอกองค์กรด้านแรงกดดันจากสังคมและชุมชน และด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ก็ส่งผลต่อความตั้งใจให้บริการสินเชื่อ ESG อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกัน

2. การอภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจให้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) ของลูกค้าเกษตรกรและบุคคลรายย่อยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสตูล สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) ด้านสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขของสินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ควรพัฒนาเงื่อนไขสินเชื่อ ESG ให้จูงใจและเหมาะสมกับบริบทของเกษตรกรในจังหวัดสตูล เช่น อัตราดอกเบี้ยพิเศษ ขยายระยะเวลาชำระหนี้ หรือผ่อนปรนหลักประกัน

2) ด้านแรงกดดันจากสังคมและชุมชน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน โดย ประสานงานกับผู้นำชุมชน สนับสนุนเกษตรกรต้นแบบ หรือใช้เครือข่ายชุมชนในการเผยแพร่ข้อมูลและประสบการณ์จริง

3) ด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ควรพัฒนาสินเชื่อ ESG ให้มีความยืดหยุ่นตามภาวะเศรษฐกิจ เช่น ปรับอัตราดอกเบี้ยตามสถานการณ์ ขยายระยะเวลาชำระหนี้ในช่วงต้นทุนสูง ออกมาตรการช่วยเหลือในภาวะเศรษฐกิจฝืดผวน

3. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ พบว่า ปัจจัยภายในองค์กร ด้านสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขของสินเชื่อ ส่งผลต่อความตั้งใจให้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยภายนอกองค์กร ด้านแรงกดดันจากสังคมและชุมชน และด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ส่งผลต่อความตั้งใจให้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ด้านสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขของสินเชื่อ ดังนั้น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ควรพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขของสินเชื่อ ESG ให้มีความจูงใจและเหมาะสมกับบริบทของเกษตรกรและบุคคลรายย่อยในจังหวัดสตูล เช่น การกำหนดอัตราดอกเบี้ยพิเศษ การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ หรือการผ่อนปรนเงื่อนไขการค้ำประกัน เพื่อช่วยลดภาระทางการเงินและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ซึ่งจะส่งเสริมให้ลูกค้ามีความตั้งใจและตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น และสนับสนุนการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนในระดับชุมชน

2) ด้านแรงกดดันจากสังคมและชุมชน ดังนั้น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนและเครือข่ายทางสังคมในการสื่อสารและผลักดันการใช้สินเชื่อ ESG เช่น การประสานความร่วมมือกับผู้นำชุมชน กลุ่มเกษตรกรต้นแบบ หรือองค์กรชุมชนในการเผยแพร่ข้อมูลและแลกเปลี่ยนประสบการณ์การใช้สินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างการยอมรับทางสังคมและแรงสนับสนุนจากชุมชน ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มความเชื่อมั่นและความตั้งใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ ESG อย่างยั่งยืนในพื้นที่จังหวัดสตูล

3) ด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ดังนั้น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ควรพัฒนานโยบายและรูปแบบสินเชื่อ ESG ที่มีความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจของเกษตรกรและบุคคลรายย่อยในพื้นที่จังหวัดสตูล เช่น การปรับอัตราดอกเบี้ยให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ในช่วงที่ต้นทุนการผลิตสูง หรือการออกมาตรการผ่อนปรนชั่วคราวในภาวะเศรษฐกิจผันผวน เพื่อช่วยลดความเสี่ยงทางการเงินและเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้กับลูกค้า อันจะนำไปสู่การเพิ่มความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อ ESG อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรเพิ่มตัวแปรอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามแนวทางความยั่งยืน (ESG) เช่น ระดับความรู้ความเข้าใจด้าน ESG การรับรู้ประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อมในระยะยาว ทศนคติด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม หรือความเชื่อมั่นต่อสถาบันการเงิน เพื่อให้สามารถอธิบายพฤติกรรมและความตั้งใจของเกษตรกรและบุคคลรายย่อยได้ครอบคลุมและลึกซึ้งยิ่งขึ้น

2) ควรขยายพื้นที่ศึกษาไปยังจังหวัดอื่นหรือภูมิภาคอื่นที่มีบริบททางเศรษฐกิจและสังคมแตกต่างจากจังหวัดสตูล รวมทั้งเพิ่มขนาดและความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาและเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงทั่วไป (generalizability) ของผลการวิจัย ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อค้นพบที่สามารถนำไปใช้กำหนดนโยบายและพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ESG ได้อย่างเหมาะสมในระดับประเทศ

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: หจก.สามลดา.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2561). โลกาวัดตนกับสังคมไทย. กรุงเทพฯ: ชัคเซสมิเดีย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). การเงินเพื่อความยั่งยืนในบริบทของประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2565). รายงานความยั่งยืน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2563). การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนพร แก้วประเสริฐ, และคณะ. (2563). แรงจูงใจทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อการยอมรับโครงการสินเชื่อเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเกษตรกร. วารสารการเงิน การธนาคาร และการลงทุน, 8(1), 23–39.
- บัณฑิตมา ธรรมกุลธำวี. (2564). พฤติกรรมผู้บริโภคและการตัดสินใจใช้บริการ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2561). หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนา อาสาทำ. (2562). การตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2562). จิตวิทยาผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2562). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2565). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย เฉลียวกิตติ, และปราณี รามสูต. (2562). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.
- สุภาพร วงศ์ศิริ. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อสีเขียวของเกษตรกรในประเทศไทย. วารสารเศรษฐศาสตร์และการบริหารธุรกิจ, 11(2), 45–62.
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2565). แนวทางการพัฒนาเกษตรกรรมอย่างยั่งยืนของประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- สมคิด บางโม. (2564). การจัดการองค์การ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2564). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิชัย พันธเสน. (2560). เศรษฐศาสตร์การพัฒนาอย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรทัย มณีรัตน์. (2563). ปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่มีผลต่อความตั้งใจให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรรายย่อย. วารสารบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์, 9(2), 55–71.

Armstrong, M. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (13th ed.). Kogan Page.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.

Bank of Thailand. (2021). Sustainable finance initiatives for Thailand. <https://www.bot.or.th>

Daft, R. L. (2016). *Organization theory and design* (12th ed.). Cengage Learning.

Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson Education.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (13th ed.). Pearson Education.

Yamane, T. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. (3th ed). New York: Harper and Row.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.