



การศึกษาปัญหาการเข้าใช้ระบบการประเมินราคาหลักทรัพย์ด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์
สำหรับการประเมินราคา (GIS) กับบริษัทประเมินภายนอกที่เป็นคู่สัญญากับธนาคารออมสิน
The Problem of Accessing Securities Appraisal Systems with Geographic Information
System (GIS) for Appraisal with External Appraisal Companies that are Contracts with
the Government Savings Bank

ทิติย์ลดา มาเสถียร¹ ศิวฤทธิ์ สุนทรเสณี²

E-mail: Tittlada.p@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการเข้าใช้ระบบการประเมินราคาหลักทรัพย์ด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำหรับการประเมินราคา (GIS) กับบริษัทประเมินภายนอกที่เป็นคู่สัญญากับธนาคารออมสิน และเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาเป็นแนวทางในการเพิ่มปริมาณผู้เข้าใช้งานในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ โดยธนาคารมีความต้องการรวบรวมหลักทรัพย์ให้อยู่ในระบบฐานข้อมูลของธนาคารเพื่อที่จะรองรับการแข่งขันการให้สินเชื่อที่ต้องการความรวดเร็ว หากบริษัทประเมินภายนอกเข้าใช้งานระบบดังกล่าวไม่ครบ 100% จะทำให้ไม่เกิดความคุ้มค่าในการลงทุนและเกิดการสูญเสียโอกาสได้ โดยข้อมูลที่ใช้ศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิ จากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 ชุดและการสัมภาษณ์ กับข้อมูลทุติยภูมิจากฐานข้อมูลในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ด้านประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) ของฝ่ายประเมินราคาหลักทรัพย์ในช่วงตั้งแต่ปี 2562 จนถึงเดือนพฤษภาคม 2564 ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุที่ผู้ประเมินไม่เข้าใช้งานครบ 100% เนื่องจากปัญหาด้าน Web Application ไม่รองรับวิธีการประเมินวิธีรายได้ซึ่งเป็นสินเชื่อประเภทธุรกิจ ปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอในการตอบปัญหา แก้ไข และปัญหาด้านระบบเครือข่ายทำให้ผู้ประเมินทำการประเมินและจัดทำรายงานประเมินราคาหลักทรัพย์แบบนอกระบบ ส่งผลให้ธนาคารไม่ได้บันทึกข้อมูลหลักประกันและข้อมูลราคาตลาดสำหรับทรัพย์สินได้ไม่ครบ 100% ดังนั้นจึงใช้แนวทางจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุงระบบงานให้สามารถทำงานเพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้งานให้ดีขึ้นควบคู่กับแนวทางการขอความร่วมมือและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ โดยเน้นการสื่อสารแบบรวดเร็ว เช่น จดหมาย จัดประชุมแบบออนไลน์ และจัดทำคู่มือการใช้ระบบงาน เนื่องจากเป็นแนวทางที่สามารถปฏิบัติควบคู่ไปกับแนวทางแรกได้ เพื่อเป็นการทำให้บริษัทประเมินตระหนักถึงความสำคัญในการเข้าใช้งาน

คำสำคัญ: ระบบการประเมินราคาหลักทรัพย์ด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำหรับการประเมินราคา (GIS), ธนาคารออมสิน

Abstract

The objectives of this study were to investigate the problem of accessing the security appraisal system with Geographic Information System (GIS) that is used for appraising securities with the external appraisal companies who have contracts with the Government Savings Bank (GSB). Secondly, the data of this study was further analyzed to develop a guideline to enhance the number of users in the security appraisal system with GIS. The Government Savings Bank aims to establish its security database to effectively compete in the credit business that nowadays requires rapid service. As the access of contracting companies did not reach 100%, the security appraisal system is not successfully used, and this also led to opportunity loss.

In this study, two sets of data were analyzed. The primary data was collected from 330 samples through questionnaires and interviews. The secondary data was retrieved from the database of security appraisal system with GIS during the period

In this study, two sets of data were analyzed. The primary data was collected from 330 samples through questionnaires and interviews. The secondary data was retrieved from the database of security appraisal system with GIS during the period between 2019 and May 2021. The results of this study revealed various problems that the appraisers decided not to use the security appraisal with GIS. One of the main reasons was the problem of Web Application itself that did not support the method of assessing the incomes which are classified as Business loan. Due

¹ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย



to the insufficient personnel, GSB failed to essentially respond and support the contracting companies. In addition, the network failure happened frequently; as thus, the appraiser decided to evaluate and prepare an informal stock appraisal report without using the security appraisal system with GIS. As a result, GSB is unable to record 100% of the collateral and market-price information of the assets.

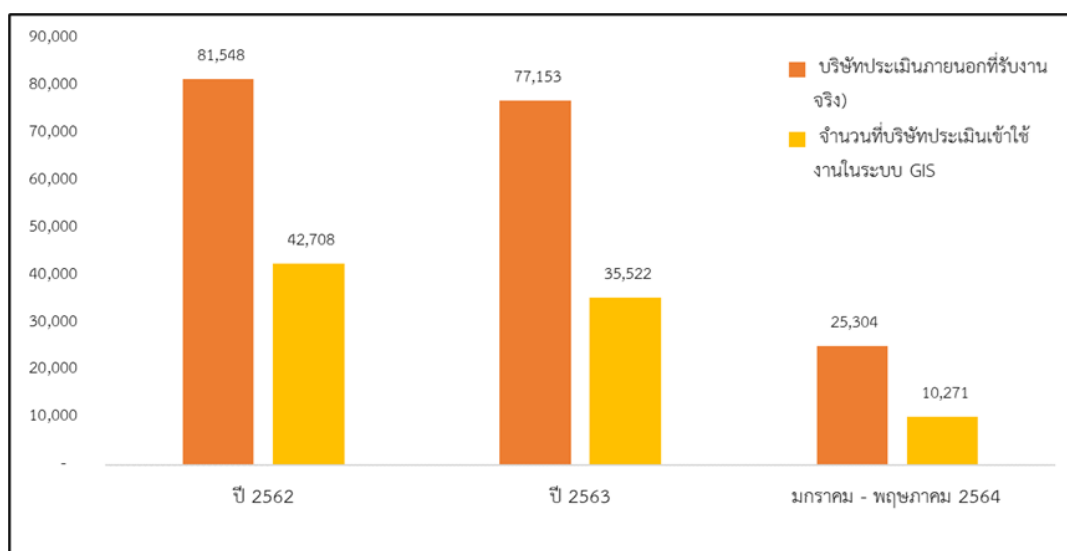
To solve these problems, a development and improvement project has been initiated to increase efficiency and improve productivity of the system, which enhances the users' experience and proficiently respond to the users. Simultaneously with the first approach, the other guidelines can be developed, asking for cooperation, and publicizing the project via various communication channels, including mails, online conferences, and user manual. Both approaches will encourage and raise awareness with the appraisal companies regarding the benefits and important of using the security appraisal system with Geographic Information System (GIS).

Keywords: security appraisal system with geographic Information system (GIS), government savings bank

ความเป็นมาของปัญหา

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจภายใต้การควบคุมดูแลของกระทรวงการคลังซึ่งมีวิสัยทัศน์ “เป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม เสริมสร้างสุขและความมั่นคงของประชาชนเพื่อการพัฒนาประเทศไทยอย่างยั่งยืนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล” โดยที่ฝ่ายประเมินราคาหลักทรัพย์มีหน้าที่ตรวจสอบการประเมินราคาหลักทรัพย์ของบริษัทประเมินราคาภายนอก และนำเสนอคณะกรรมการรับรองราคาประเมินหลักทรัพย์ส่วนกลาง ให้แก่หน่วยงานสินเชื่อของธนาคารที่นำเสนอเป็นหลักประกันเพื่อการขอวงเงินสินเชื่อกับธนาคาร และเป็นศูนย์กลางบริหารงานด้านการประเมินราคาหลักทรัพย์ของลูกค้าและทรัพย์สินรอการขาย รวมถึงทรัพย์สินอื่นๆ ของธนาคาร

จากการศึกษาข้อมูลที่มีการติดตามผลการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง และทำการเก็บข้อมูลจำนวนหลักทรัพย์ที่ถูกบันทึกในระบบงานสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับการประเมินราคา (GIS) ของฝ่ายประเมินราคาหลักทรัพย์ ตั้งแต่วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2562 (วันที่มีการเริ่มเปิดระบบการใช้งาน) จนถึงเดือนพฤษภาคม 2564 พบว่า มีหลักทรัพย์ (ปริมาณงาน : จำนวนรายลูกค้าที่ยื่นขอสินเชื่อประเภทหลักทรัพย์ค้ำประกัน) ที่ไม่ได้ถูกบันทึกในระบบงานสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำหรับการประเมินราคา (GIS) อันเนื่องมาจากการที่บริษัทประเมินภายนอกที่ยังไม่เข้าใช้ระบบงานสารสนเทศภูมิศาสตร์ที่เข้าใช้ไม่ครบถ้วน 100% โดยในปี 2562, 2563 และตั้งแต่ มกราคม 2564 ถึงพฤษภาคม 2564 บริษัทประเมินภายนอกที่รับงานจริง (ทั้งในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์และนอกระบบ) จำนวน 51 บริษัท มีการประเมินรวม 81,548 ราย , 77,153 ราย และ 23,027 ราย ตามลำดับ ส่วนบริษัทประเมินภายนอกที่เข้าใช้งานระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) มีการประเมินรวม 42,708 ราย, 35,522 ราย และ 10,271 ราย ตามลำดับ



แผนภูมิที่ 1 ข้อมูลแสดงปริมาณงานที่บริษัทประเมินภายนอกที่รับงานจริงและบริษัทประเมินภายนอกที่เข้าใช้งานระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ในปี 2561, 2562 และตั้งแต่ มกราคม 2564 ถึงพฤษภาคม 2564

ที่มา: ข้อมูลจากระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ของฝ่ายประเมินราคาหลักทรัพย์



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัญหาการเข้าใช้งานของระบบการประเมินราคาหลักทรัพย์ด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำหรับการประเมินราคา (GIS)
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปวิเคราะห์และเป็นแนวทางในการเพิ่มปริมาณผู้เข้าใช้งานในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. **ประเภทของการวิจัย** เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในการศึกษาจะเป็นการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) และการทำแบบสอบถาม (Questionnaire)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งพิจารณาจากโดยคัดเลือกจากบริษัทประเมินที่มีปริมาณงานสูงสุด 3 อันดับแรก โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการสัมภาษณ์ คือ กรรมการบริษัทประเมิน หรือผู้ประเมินหลักชั้นวุฒิจำนวน 3 ท่าน

2.2 การสัมภาษณ์เป็นไปในรูปแบบคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ใช้ความรู้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุการที่ไม่เข้าใช้งานระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับการประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) พร้อมทั้งให้ความเห็นเกี่ยวกับระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับการประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) ของธนาคารอื่นๆ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

3.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับบริษัทประเมินที่เป็นคู่สัญญากับธนาคารออมสิน จำนวน 51 บริษัท

3.2 การสัมภาษณ์จะเป็นไปในรูปแบบคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ใช้ความรู้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุการที่ไม่เข้าใช้งานระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับการประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) พร้อมทั้งให้ความเห็นเกี่ยวกับระบบของธนาคารอื่นๆ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แหล่งข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้ 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ด้วยการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 ชุด และการสัมภาษณ์จากรายบุคคลผู้บริหารภายในของบริษัทประเมิน ซึ่งประกอบด้วย กรรมการหรือผู้ประเมินหลักชั้นวุฒิจำนวน โดยคัดเลือกจากบริษัทประเมินที่มีปริมาณงานสูงสุด 3 อันดับแรก 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ วารสาร อินเทอร์เน็ต และข้อมูลต่างๆ ของธนาคารออมสินเพื่อนำมาใช้ในการอภิปรายผล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งเป็นการนำข้อมูลปฐมภูมิที่มาจากสัมภาษณ์เชิงลึก จากกลุ่มที่เลือกมาวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิดทฤษฎี สรุปข้อปัญหาและแนวทางแก้ไข

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการนำข้อมูลปฐมภูมิที่มาจากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวนรวม 330 ตัวอย่าง มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยประมวลผลด้วยวิธีการทางสถิติ ดังนี้ ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่จัดทำแบบสอบถาม สำหรับอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน บริษัท ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลผลลัพธ์จากการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า สาเหตุที่ไม่เข้าใช้งานระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ซึ่งกำหนดจากขั้นตอนการใช้งานของระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) โดยนำเสนอในข้อมูลในรูปแบบค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนในแต่ละสาเหตุของปัญหา

5.3 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และจากการศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาทำการประมวลผลด้วยวิธีการทางสถิติ และนำไปวิเคราะห์ด้วย SWOT และ TOWS เพื่อหาแนวทางแก้ไขต่อไป

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับการประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) มาใช้ในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.96$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการหาข้อมูลตลาดที่ผ่านเคยหาไว้แล้ว ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมาคือ ส่งผลต่อการ

ทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น ($\bar{X} = 4.08$) และการใช้ระบบ GIS น้อยที่สุดสำหรับการประเมินลูกค้าที่ขอใช้บริการสินเชื่อประเภทธุรกิจ ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหาการเข้าใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับการประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) ด้านผู้เข้าใช้ โดยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับการประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) ($\bar{X} = 2.90$) รองลงมาคือ การไม่ได้เข้าใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับการประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) อย่างจริงจัง ($\bar{X} = 2.76$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ไม่เข้าใจในการใช้งานและขั้นตอนต่างๆ เนื่องจากเป็นเพราะไม่ได้รับการอบรม ($\bar{X} = 2.69$) ตามลำดับ

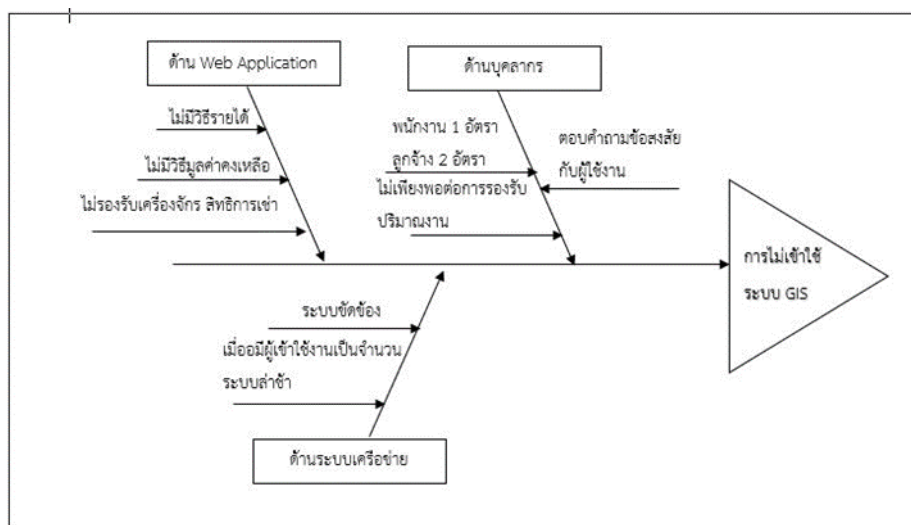
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหาการเข้าใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับการประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) ด้านกระบวนการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อจำกัดในการใช้งานสำหรับหลักประกันประเภทอื่นๆ เช่น สิทธิการเช่า เครื่องจักร ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมาคือ ตารางการให้คะแนนคุณภาพถ่วงน้ำหนัก มีเพียง Weight Quality Scoring เท่านั้น ($\bar{X} = 3.00$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การบันทึกข้อมูลตลาดมีความล่าช้าและการบันทึกข้อมูลราคาประเมินมีความล่าช้า ($\bar{X} = 2.94$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหาการเข้าใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับการประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) ด้านระบบเครือข่าย โดยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระบบเครือข่ายเกิดปัญหาขัดข้องอยู่บ่อยครั้ง ($\bar{X} = 3.11$) รองลงมาคือ การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายล่าช้า ($\bar{X} = 2.99$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของธนาคารไม่เพียงพอเวลาที่เกิดปัญหา ($\bar{X} = 2.85$) ตามลำดับ

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้รับการสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทประเมิน สามารถสรุปได้ว่า สามารถทำได้ในกรณีที่เงินสินเชื่อประเภทรายย่อย เคหะ หรือหลักประกันที่ไม่ซับซ้อน เกิดปัญหาเครือข่ายขัดข้อง ไม่สามารถใช้งานได้ ผู้ประเมินจึงต้องเปลี่ยนไปทำนอกระบบแทน เพื่อให้ทันต่อระยะเวลาในการส่งงาน (SLA) ที่ธนาคารกำหนด และช่วยให้การเรียกใช้ข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จากการที่ได้ทำการวิจัยโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและแจกแบบสอบถามจากความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสาเหตุดังนี้

1. ปัญหาด้าน Web Application ของระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำหรับการประเมินราคา (GIS) ไม่รองรับวิธีรายได้ (Income approach) หรือวิธีมูลค่าคงเหลือ (Residual Method) โดยวิธีในการประเมินด้วยวิธีนี้ใช้กับทรัพย์สินประเภทที่ก่อให้เกิดรายได้ จึงส่งผลให้ผู้ประเมินเลือกทำการประเมินราคาโดยไม่ผ่านการเข้าใช้ระบบดังกล่าว รวมถึงการบันทึกข้อมูลที่มีความยุ่งยากซับซ้อน และต้องกรอกข้อมูลซ้ำ ทำให้ผู้ประเมินเลี่ยงไปทำนอกระบบแทน
2. ปัญหาด้านบุคลากรในการตอบปัญหาแก้ไขไม่เพียงพอ ปัจจุบันมีพนักงานที่รับผิดชอบ 1 อัตรา และลูกจ้างปฏิบัติการแทนพนักงาน 2 อัตรา เท่านั้น ในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัยกับบริษัทประเมิน
3. ปัญหาด้านระบบเครือข่าย โดยบางครั้งไม่สามารถใช้งานได้ ขัดข้อง เนื่องจากมีผู้ใช้งานเข้าใช้งานพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ผู้ประเมินไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการทำรายงานประเมินราคาหลักทรัพย์ให้ทันตามเวลาที่กำหนด



ภาพที่ 1 การวิเคราะห์สาเหตุด้วยผังก้างปลา



วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนโอกาส และอุปสรรค ด้วยเครื่องมือ SWOT Analysis

ตารางที่ 1 วิเคราะห์โดยหลักการ SWOT

SWOT	ผลลัพธ์
จุดแข็ง	มีการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบงานในธนาคาร ทั้งนี้มีการสนับสนุนในเรื่องงบประมาณด้านการบริหารจัดการพัฒนาระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (GIS) และมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี
จุดอ่อน	ระบบยังไม่ครอบคลุมวิธีการประเมินทั้งหมด รวมถึงหลักประกันบางประเภท เช่น เครื่องจักร เรือ รถยนต์ สิทธิการเช่า ที่นำมาเป็นหลักประกันกับธนาคาร และพนักงานที่สามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาทันทีไม่เพียงพอ ระบบเครือข่ายขัดข้อง ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้
โอกาส	การขยายฐานข้อมูลราคาประเมินหลักทรัพย์เพื่อพัฒนาเป็นศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์และการปรับตัวเข้าสู่ยุค Digital Banking
อุปสรรค	ความต้องการที่หลากหลายของผู้ประเมินภายใต้ข้อจำกัด และความร่วมมือในการเข้าใช้ระบบของผู้ใช้งาน

กำหนดกลยุทธ์โดยใช้เครื่องมือ TOWS Matrix

ตารางที่ 2 วิเคราะห์โดย TOWS Matrix

TOWS Matrix	ผลลัพธ์
กลยุทธ์เชิงรุก	มีการเชื่อมโยงระบบกับหน่วยงานในธนาคารเพื่อเชื่อมโยงข้อมูล และมีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานข้อมูล ภายใต้ระบบดิจิทัลที่หน่วยงานต่างๆ สามารถเข้าถึงได้ โดยมีความปลอดภัยสูง
กลยุทธ์เชิงแก้ไข	มีการออกแบบระบบเพื่อให้สามารถรองรับวิธีการประเมินให้เป็นไปตามมาตรฐานการประเมินราคาหลักทรัพย์ และหลักประกันให้ครบทุกประเภทเพื่อที่จะได้เก็บข้อมูลและพัฒนาเป็นศูนย์ข้อมูลราคาประเมินหลักทรัพย์และมีการพัฒนาปรับปรุงเครือข่ายไม่ให้เกิดการขัดข้อง รวมถึงการแก้ไขช่องต่างๆ ในการกรอกข้อมูล
กลยุทธ์เชิงรับ	ขอความร่วมมือบริษัทประเมินให้เข้าใช้งานระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (GIS) รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ให้บริษัทประเมินทราบถึงประโยชน์ในการเข้าใช้ระบบ
กลยุทธ์เชิงป้องกัน	เพิ่มอัตราตำแหน่งพนักงานและมีการจัดฝึกอบรมพนักงาน รวมถึงมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ของพนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองการช่วยเหลือ การแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว ถูกต้อง สร้างความพึงพอใจต่อการเข้าใช้ระบบต่อผู้ใช้งาน

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการศึกษากับทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีวิธีการประเมินราคาด้วยวิธีรายได้ที่ยึดหลักเกณฑ์ที่ว่า มูลค่าตลาดของอสังหาริมทรัพย์จะมีมูลค่าเท่ากับมูลค่าปัจจุบันของกระแสรายได้รวม ที่คาดหวังว่าจะได้รับจากอสังหาริมทรัพย์นั้นในอนาคต (นิพนธ์ จิตรประสงค์, 2563) วิธีการประเมินในแนวทางนี้จำเป็นต้องใช้ข้อมูลทางการเงินเชิงลึกของอสังหาริมทรัพย์ โดยอ้างอิงข้อมูลจากรายได้ รายจ่ายและค่าเสื่อมราคาที่เกิดขึ้น รวมทั้งอัตราดอกเบี้ยและประมาณการเศรษฐกิจในอนาคต มีความซับซ้อนในการคำนวณ รวมถึงมีตัวแปรต่างๆ หากอสังหาริมทรัพย์สามารถหารายได้จากกิจกรรมทางธุรกิจตามสภาพของอสังหาริมทรัพย์ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ซึ่งจากการศึกษา และเนื่องจากตามมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพการประเมินราคากำหนดให้ต้องมี 2 วิธี คือวิธีหลักและวิธีรอง (สอบทาน) ดังนั้นหากเป็นการประเมินที่ต้องใช้วิธีรายได้ ส่วนใหญ่จึงทำการประเมินราคาด้วยการทำนอกระบบแทน โดยจากการศึกษาพบว่า ข้อมูลความคิดเห็นต่อการนำการนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับการประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการเข้าใช้ระบบการประเมินราคาหลักทรัพย์ด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำหรับการประเมินราคา (GIS) น้อยที่สุดสำหรับการประเมินลูกค้าที่ขอใช้สินเชื่อประเภทธุรกิจ

แนวคิดในการให้บริการ (เรวดี ศิรินคร, 2541) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ และเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีลักษณะในทางบวก เช่น ความรวดเร็ว สะดวกสบาย มีความปลอดภัยความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องที่ว่า ในการเข้าใช้ระบบระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำหรับการประเมินราคา (GIS) ต้องการให้มีมีความรวดเร็ว ให้ประโยชน์กับผู้ใช้งานได้อย่างแท้จริง รวมถึงต้องการให้พนักงานดูแลบริการ เวลาที่เกิดปัญหาหรือข้อสงสัยหรือสามารถสอบถามและแก้ปัญหาได้ทันที



จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง (บริษัทประเมิน) จำนวน 330 ตัวอย่าง และสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทประเมิน จำนวน 3 คน พบว่า การนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับการประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการหาข้อมูลตลาดที่บริษัทได้ทำการสำรวจไว้แล้ว และปัญหาของระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ด้านระบบเครือข่าย ในหัวข้อระบบเครือข่ายเกิดปัญหาขัดข้อง การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายล่าช้า เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของธนาคารไม่เพียงพอเวลาที่เกิดปัญหา ซึ่งเทียบเคียงได้กับงานวิจัยของ สารภี สหะวิริยะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีความคิดเห็นในด้านการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่พบปัญหาในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

จากผลการศึกษาพบว่า ด้าน Web Application ของระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำหรับการประเมินราคา (GIS) ไม่รองรับวิธีรายได้ (Income approach) หรือวิธีมูลค่าคงเหลือ (Residual Method) โดยควรมีการปรับปรุงพัฒนาให้มีวิธีการประเมินรายได้ด้วยเพื่อให้ผู้ประเมินได้เลือกใช้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิระวี อัครจิตตานนท์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาแอปพลิเคชันประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ โดยแอปพลิเคชันประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ประกอบไปด้วยวิธีการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ สามวิธี ได้แก่ วิธีเปรียบเทียบ วิธีต้นทุน และวิธีรายได้ รวมทั้งคู่มือประกอบการใช้งานแอปพลิเคชันประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ สำหรับผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ได้อย่างเต็มที่

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลความคิดเห็นต่อการนำการนำระบบ มาใช้ในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการหาข้อมูลตลาดที่ผู้ประเมินหาไว้แล้ว ส่งผลต่อการทำงานให้สะดวก รวดเร็ว ส่วนข้อมูลความคิดเห็นต่อปัญหาการเข้าใช้ระบบ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านกระบวนการทำงานของระบบที่มีข้อจำกัด ตารางการให้คะแนนคุณภาพถ่วงน้ำหนัก มีเฉพาะ Weight Quality Scoring การบันทึกรายละเอียดมีความล่าช้า มีความยุ่งยากซับซ้อนในการใช้งาน รวมถึงระบบเครือข่ายเกิดปัญหาขัดข้องอยู่บ่อยครั้ง เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของธนาคารไม่เพียงพอ และผู้ใช้งานมีปัญหาความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์มีความเห็นว่า ในกรณีสินเชื่อประเภทรายย่อย หรือหลักประกันที่ไม่ซับซ้อน สามารถทำในระบบได้ แต่หากเป็นหลักประกันประเภทหลายกลุ่ม งานสินเชื่อประเภทธุรกิจ (SME) สิทธิการเช่า ที่ต้องใช้วิธีรายได้ในการประเมิน หรือเครื่องจักรนั้น อาจทำให้เกิดความผิดพลาดได้ เนื่องจากมีปัจจัยหลายอย่างในการกำหนดราคาประเมิน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. หากบริษัทประเมินเข้าใช้งานครบ 100% จะช่วยลดระยะเวลาการดำเนินการตรวจสอบเล่มรายงานประเมินได้ ซึ่งปัจจุบันระยะเวลาในการตรวจสอบเล่มรายงาน กำหนดไว้ที่ 1 วัน
2. ควรมีการพัฒนาเครือข่ายระบบ เช่น การวางโครงสร้างระบบเครือข่ายเพื่อรองรับคลาวด์ซึ่งจะรองรับโครงสร้างระบบเครือข่ายที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายแบบเสมือน ระบบนี้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ผ่านเครือข่าย และช่วยรองรับความต้องการใช้งานในการประมวลผลหรือการจัดเก็บข้อมูล
3. ควรกำหนดลำดับความสำคัญของระบบงานที่ใช้ทั้งหมดว่าแต่ละระบบงานและระบบฐานข้อมูล สามารถหยุดชะงัก หรือในขั้นตอนใดที่เครือข่ายเกิดการขัดข้องได้นานเท่าใด และมีผลกระทบต่องานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างไร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ดังกล่าวมีหน่วยงานอื่นๆ ในธนาคารที่เป็นผู้ใช้งานอีกด้วย เช่น หน่วยงานสินเชื่อ หน่วยงานประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ คณะกรรมการรับราคาประเมินหลักทรัพย์ ดังนั้นในการพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำหรับการประเมินราคา (GIS) เพื่อให้ได้ข้อมูลการใช้งานที่ครอบคลุมและเกิดประโยชน์ต่อธนาคาร จึงควรศึกษาและสอบถามปัญหาและความพึงพอใจในการเข้าใช้งานระบบของหน่วยงานที่เข้าใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำหรับการประเมินราคา (GIS) ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารออมสิน. (2564). รายงานประจำปี 2563.
นิพนธ์ จิตรประสงค์. (2536). กระบวนการประเมินราคา. (ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



- ผั่งก้างปลา. **ข้อลื้อออนไลน์** . <http://akachai99.blogspot.com/2012/09/blog-post_30.html> (สืบค้นเมื่อ วันที่ 22 ธันวาคม 2564).
- ไพโรจน์ ชึ่งศิลป์. (2540). **หลักการประเมินราคาทรัพย์สิน**. (ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ สุราศิน.
- รัตนารณ์ ศรีหาพล, รอปีมิง แม่ระละ. (2556). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา**. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
- สรศักดิ์ กลิ่นดาว. (2542). **ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์: หลักการเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สารภี สหะวิริยะ. (2562). **ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ และ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ประถมศึกษา**. สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาตรี ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและตลาดหลักทรัพย์. (2548). **มาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพการประเมินมูลค่าทรัพย์สินในประเทศไทย**.
- อภิชัย ศรีเมือง. (2555). **SWOT เทคนิควิเคราะห์ธุรกิจอย่างเรียบง่าย (สไตล์ผู้บริหารมืออาชีพ)**. กรุงเทพฯ: บริษัท อิงค์ บียอนด์ บุ๊คส์ จำกัด
- Pichayut, Wangsukit. (2019). **TOWS Matrix**. Available: <https://www.tereb.in.th/erp/tows-matrix>