



การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ :  
กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี

**Information Access and Use of Personal Loan Customers:  
A Case Study of Krungthai Bank, Narathiwat Branch**

สุวิดา รัตนพิพัฒน์

Suwida Rattanapipat

วิทยานิพนธ์นี้สำหรับการศึกษิตตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of**

**Master of Art in Information Management**

**Prince of Songkla University**

**2558**

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์      การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินค้า :  
 กรณีศึกษานาครกรุงไทย สาขานราธิวาส  
 ผู้เขียน              นางสาว สุวิดา รัตนพิพัฒน์  
 สาขาวิชา            การจัดการสารสนเทศ

---

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....  
 (รองศาสตราจารย์ อิ่มจิต เลิศพงษ์สมบัติ)

.....ประธานกรรมการ  
 (ผศ. ดร. ชุ่มจิตต์ แซ่จั่น)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

.....กรรมการ(รอง  
 ศาสตราจารย์ อิ่มจิต เลิศพงษ์สมบัติ)

.....  
 (ผศ. อัญญ์นิชตา รุ่งวิชานีวัฒน์)

.....กรรมการ  
 (ผศ. อัญญ์นิชตา รุ่งวิชานีวัฒน์)

.....กรรมการ  
 (ดร. ศัจจารีย์ ศิริชัย)

Prince of Songkhla University  
 Pattani Campus

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ .....

(รองศาสตราจารย์ อัมจิต เลิศพงษ์สมบัติ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ลงชื่อ .....

(นางสาว สุวิดา รัตนพิพัฒน์)

นักศึกษา

Prince of Songkla University  
Pattani Campus

(4)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ  
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นางสาวสุวิดา รัตนพิพัฒน์)

นักศึกษา

Prince of Songkla University  
Pattani Campus

ชื่อสารนิพนธ์	การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ: กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย สาขาธนาราชวิภาส
ผู้เขียน	ศุวิดา รัตนพิพัฒน์
สาขาวิชา	สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ
ปีการศึกษา	2557

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขาธนาราชวิภาส รวมถึงวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขา รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งสุ่มจากผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยสาขาธนาราชวิภาส จำนวน 203 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และ ANOVA

ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขาธนาราชวิภาส ส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน และมีสถานะได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้ว ลูกค้าสินเชื่อมีระดับการเข้าถึงสารสนเทศด้านความต้องการสารสนเทศ ด้านความรู้และประสบการณ์การค้นและการเข้าถึง ด้านเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ ด้านแหล่งสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศและด้านคุณสมบัติด้านเวลาของสารสนเทศ ในระดับมาก และมีปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ และด้านปัญหาจากการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบการเข้าถึงกับสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายมีความต้องการสารสนเทศสินเชื่อมากกว่าเพศหญิง ส่วนการใช้สารสนเทศไม่มีความแตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบการเข้าถึงกับสารสนเทศจำแนกตามอายุ พบว่ามีความแตกต่างกันด้านความรู้และประสบการณ์ ด้านเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี ด้านแหล่งสารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ส่วนการใช้สารสนเทศแตกต่างกันทุกด้าน สำหรับผลการเปรียบเทียบการเข้าถึงกับสารสนเทศจำแนกตามสถานะภาพสมรส พบว่าแตกต่างกันด้านความรู้และประสบการณ์ ด้านเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี ด้านแหล่งสารสนเทศและ

ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ส่วนการใช้สารสนเทศแตกต่างกันด้านแหล่งสารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้านเวลาและด้านปัญหาและอุปสรรค

ผลการเปรียบเทียบการเข้าถึงกับสารสนเทศจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกันในด้านความรู้และประสบการณ์ ส่วนการใช้สารสนเทศแตกต่างกันในด้านปัญหาและอุปสรรค ผลการเปรียบเทียบการเข้าถึงกับสารสนเทศจำแนกตามอาชีพ พบว่าแตกต่างกันในด้านแหล่งสารสนเทศ ส่วนการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกัน สำหรับผลการเปรียบเทียบการเข้าถึงกับสารสนเทศจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าแตกต่างกันในด้านปัญหาและอุปสรรค ส่วนใช้สารสนเทศแตกต่างกันในด้านปัญหาและอุปสรรค

ผลการเปรียบเทียบการเข้าถึงกับสารสนเทศจำแนกตามประเภทสินเชื่อแตกต่างกันในด้านเนื้อหาสารสนเทศด้านแหล่งสารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้านเวลาและด้านปัญหาและอุปสรรค ส่วนการใช้สารสนเทศ มีความแตกต่างกันทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบการเข้าถึงกับสารสนเทศจำแนกตามวัตถุประสงค์การกู้เงิน พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนการใช้สารสนเทศ พบว่าแตกต่างกันด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ด้านเนื้อหาสารสนเทศและด้านแหล่งสารสนเทศ สำหรับผลการเปรียบเทียบการเข้าถึงกับสารสนเทศจำแนกตามสถานะการรับบริการ พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนการใช้สารสนเทศพบว่าแตกต่างกันด้านปัญหาและอุปสรรค

<b>Minor Thesis Title</b>	Information Access and Use of Personal Loan Customers: A Case Study of Krungthai Bank, Narathiwat Branch
<b>Author</b>	Miss Suwida Rattanapipat
<b>Major Program</b>	Information Management
<b>Academic Year</b>	2014

### ABSTRACT

This research was aimed at examining and comparing the access and the use of information, including analyzing its problems and obstacles among personal loan customers of Krungthai bank in Narathiwat.

Research data were collected by using questionnaires to survey on 203 samples from Krungthai bank, Narathiwat. Statistical data analysis was conducted using percentage, mean and standard deviation, t-test and ANOVA.

The result of the study demonstrated that most of personal loan customers of Krungthai Bank applied for a loan to cover up their household expenses and the application process has already been approved. These customers have a high level of information accessibility in terms of information needs, knowledge and experience in searching and accessing, tools and technology facilitating the access to information regarding loan services, sources for information about the requested loan including how to access and the timeliness of the information. Similarly, they have a high level of factors influencing the information use, for instance, purposes of the use, information content, sources of information and problems from information use.

Accessibility analysis in perspective of different genders revealed that male customers have a higher demands for information about loan than female customers, meanwhile, there is no difference in terms of their use. In another perspective--age, the result indicated various differences in connection with knowledge and experience, facilitating tools and technology, information sources and timeliness quality, whereas samples' information use was distinct in every aspect. Concerning customers' marital status, there were differences in accessibility in terms of knowledge and experience, facilitating tools and technology, information sources and timeliness quality, corresponding with the differences in their information use in the aspects of

information sources and timeliness quality. Their information use was also different in the matter of problems and obstacles.

Level of education also differentiated information accessibility in terms of knowledge and experience and their information use in terms of problems and obstacles. With regard to professions, the accessibility varied according to information sources, while there was no difference in information use. When considering the average monthly income as another perspective of analysis, the result showed that there was a difference in the aspect of problems and obstacles in both the accessibility and the information use.

In connection with types of loan, there were many differences in the accessibility in terms of information content, information sources, timeliness quality and problems and obstacles, whereas the result was different in every aspect for their information use. On the contrary, in the perspective of purposes of loan, there was not any difference in information accessibility, but in their use such as purposes of information use, information content and information sources. Lastly, in the perspective of service status, analysis result showed no difference in information accessibility. In terms of information use, there was a difference in problems and obstacles.



### กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีจาก รองศาสตราจารย์ อิ่มจิต เลิศพงษ์สมบัติ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ อัญญ์นิชดา รุ่งวิชานิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ให้ความกรุณา ในการให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องและข้อผิดพลาดในการทำวิทยานิพนธ์ จนเสร็จ สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการเข้าร่วมเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ในภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ ผู้เชี่ยวชาญ คุณวนิดา จันทร์แดง คุณภัทรพล รอดรัถย์ และคุณพัชราภรณ์ กล่ำทอง ที่ได้สละเวลาตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการ เก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ให้การ สนับสนุนทุนอุดหนุนวิจัยการทำวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ ครอบครัว ที่เป็นกำลังใจ ให้การสนับสนุนการศึกษาและ ข้อมูลด้านอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้วิจัย และขอบคุณกำลังใจและความช่วยเหลือต่างๆ จากเพื่อนในชั้นเรียน ขอขอบคุณท่านอื่นๆ ที่ได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ ที่มีส่วนให้กำลังใจและความ ช่วยเหลือ ซึ่งมีส่วนที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

สุวิดา รัตนพิพัฒน์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(5)
Abstract.....	(7)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญ.....	(10)
รายการภาพประกอบ.....	(12)
รายการตาราง.....	(13)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	4
คำถามการวิจัย.....	4
สมมุติฐานการวิจัย.....	5
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
การให้บริการสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทยจำกัด สาขาธนราชวิาส.....	9
การบริการสารสนเทศสินเชื่อ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ.....	15
ระบบสารสนเทศทางธุรกิจ.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32

<b>บทที่ 3</b>	<b>วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย</b>	
	ขอบเขตการศึกษา.....	40
	กรอบแนวคิดวิจัย.....	40
	ขอบเขตด้านประชากร.....	40
	กลุ่มตัวอย่าง.....	41
	ระเบียบวิธีวิจัย.....	42
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	42
	หาคุณภาพเครื่องมือ.....	43
	วิธีรวบรวมข้อมูล.....	44
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	46
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	50
	ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
	ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินค้าเงินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี	
	.....	53
	การเปรียบเทียบการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินค้าเงินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขา	
	ธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	71
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b> .....	264
	สรุปผลการวิจัย.....	264
	อภิปรายผลการวิจัย.....	273
	ข้อเสนอแนะ.....	280
	ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	280
	<b>บรรณานุกรม</b> .....	281
	<b>ภาคผนวก</b>	
	ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ.....	285
	ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	287
	<b>ประวัติผู้เขียน</b> .....	296

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
ภาพที่ 1 พฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson.....	16
ภาพที่ 2 พฤติกรรมสารสนเทศของ Niedzwiedzka.....	19

Prince of Songkla University  
Pattani Campus

## รายการตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อบancaกรกรุงไทย สาขาธนาราชวิภาส จำแนกตามประเภทสินเชื่อบ.....	42
2 สถานภาพทั่วไปของลูกค้าสินเชื่อบ.....	51
3 สภาพการให้บริการของลูกค้าสินเชื่อบ จำแนกประเภทสินเชื่อบที่ให้บริการ.....	52
4 สภาพการให้บริการของลูกค้าสินเชื่อบ จำแนกตามวัตถุประสงค์การกู้เงิน .....	53
5 สภาพการให้บริการของลูกค้าสินเชื่อบ จำแนกตามสถานะการรับบริการ .....	53
6 ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศของของลูกค้าสินเชื่อบancaกรกรุงไทย สาขาธนาราชวิภาส.....	54
7 ระดับความคิดเห็นของการเข้าถึงสารสนเทศตามปัจจัย ด้านความต้องการสารสนเทศของ .....	55
8 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านความรู้และประสบการณ์การเข้าถึง .....	56
9 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก .....	57
10 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศเกี่ยวกับการ .....	58
11 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้านเวลาของลูกค้า.....	60
12 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านปัญหาในการค้นหาสารสนเทศของ .....	62
13 ภาพรวมของปัจจัยการใช้สารสนเทศของของลูกค้าสินเชื่อบancaกรกรุงไทย สาขาธนาราชวิภาส.....	63
14 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ.....	64
15 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ของลูกค้าสินเชื่อบ.....	65
16 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ของลูกค้า .....	66
17 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้านเวลาของลูกค้าสินเชื่อบ .....	69
18 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านปัญหาจากการใช้สารสนเทศของ.....	70
19 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ กับปัจจัยที่มีต่อการเข้าถึง .....	71
20 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ กับปัจจัยที่มีต่อการใช้สารสนเทศ .....	75
21 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ กับปัจจัยที่มีต่อการเข้าถึง .....	78
22 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อบancaกรกรุงไทย.....	85
23 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อบ.....	86
24 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อบ ธนาคารกรุงไทยสาขา.....	92
25 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อบancaกรกรุงไทย .....	94
26 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อบancaกรกรุงไทย.....	101



57 การเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าสินเชื่อ .....	199
58 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขา.....	200
59 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส ..	206
60 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของ.....	207
61 การเปรียบเทียบรายคู่ของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับ...	213
62 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขา.....	215
63 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขา.....	220
64 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของ.....	221
65 การเปรียบเทียบรายคู่ของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส .....	226
66 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์ในการกู้เงินของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขา.....	228
67 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์ในการกู้เงินกับปัจจัยการใช้สารสนเทศสินเชื่อ ..	236
68 การเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์ในการกู้เงินของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขา .....	241
69 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อ ระหว่างวัตถุประสงค์ในการกู้เงินของลูกค้า .....	242
70 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างวัตถุประสงค์ในการกู้เงินของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขา.....	247
71 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างสถานะการรับบริการของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย .....	248
72 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างสถานะการรับบริการของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย .....	253
73 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของสถานะการรับบริการของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย.....	256
74 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของสถานะการรับบริการของลูกค้าสินเชื่อ .....	257
75 การเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขา.....	262

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สารสนเทศเป็นรากฐานจำเป็นสำหรับความก้าวหน้าของสังคม เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างสรรค์หรือการใช้ทรัพยากร เป็นสิ่งสำคัญที่ใช้ในการตัดสินใจ มีความสำคัญต่อรัฐบาล วงการธุรกิจ การศึกษาวิจัย นักวิชาการสาขาต่าง ๆ และบุคคลทั่วไปดังนี้ รัฐบาลต้องการสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ประกอบการวินิจฉัย สั่งการ และวางแผนงาน เพื่อพัฒนาประเทศ วงการธุรกิจสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประจำวันของธุรกิจและวงการอาชีพ ช่วยในการตัดสินใจ การปฏิบัติงานประจำวัน การวางแผนการ คาดการณ์ สำหรับอนาคตวงการศึกษาและวิจัย สารสนเทศเป็นปัจจัยพื้นฐานช่วยพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญทางวิชาการ และเป็นปัจจัยพื้นฐานของการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยของนักเรียน ครู อาจารย์ นักวิชาการ และนักวิจัยส่วนบุคคลทั่วไปต้องการสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาอาชีพ การศึกษาในเรื่องที่น่าสนใจ และเพื่อความบันเทิง เป็นต้น สารสนเทศ เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างสรรค์และเป็นสิ่งที่ยากไม่ได้ในการตัดสินใจ นอกจากนี้สารสนเทศยังเป็นมรดกของสังคมที่มีการบันทึก และถ่ายทอดไปสู่คนรุ่นหลัง สารสนเทศที่สะสมไว้จะช่วยเป็น แนวทางแก้ปัญหาต่าง ๆ ในอนาคตได้ (ชูดิมา สัจจามันท์, 2530)

สารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสูงขึ้นอย่างมากในการดำเนินงานและการตัดสินใจของคนในสังคมปัจจุบันจึงเรียกว่า สังคมสารสนเทศซึ่งหมายถึงการที่สารสนเทศกลายเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงหน่วยต่างๆ ในสังคมเข้าด้วยกัน และสร้างสังคมขับเคลื่อนด้วยสารสนเทศ จึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษาเกี่ยวกับสารสนเทศ เพื่อให้ทราบว่ามีบทบาทและความสำคัญหรือความจำเป็นอย่างไรในปัจจุบันและอนาคต การจัดระบบสารสนเทศที่ดีจะช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความเที่ยงตรงตามเรื่องที่ต้องการใช้ เรียกใช้สะดวก รวดเร็ว และทันต่อเวลา โดยภาพรวมแล้วระบบสารสนเทศโดยทั่วไปจะมีประโยชน์ ดังนี้

1) ประโยชน์ในการบริหารงาน การตัดสินใจสั่งการ การวางแผน การปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นๆ ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งระดับสูงกว่าและต่ำกว่า เพื่อให้ระบบสารสนเทศเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2) ใช้ประโยชน์ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หน่วยงาน



จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตและการทำงานของมนุษย์ ช่วยลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ ทำให้เกิดสังคมยุคสารสนเทศ ซึ่งเป็นสังคมที่เน้นคุณค่าของข้อมูลสารสนเทศ ที่มีการจัดเก็บและใช้ประโยชน์ มีการวิจัยและพัฒนาเพื่อค้นคว้าหาข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ที่มีความสำคัญต่อการวิจัยและพัฒนาต่อไป แต่ในทางกลับกัน เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดช่องว่างทางเศรษฐกิจและสังคมเพิ่มมากขึ้น เกิดความเหลื่อมล้ำของโอกาสและความสามารถในการเข้าถึงข่าวสารและสารสนเทศ ทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันในการรับข่าวสารและสารสนเทศ ซึ่งเป็นสาระที่จำเป็นในการแก้ไข เพื่อลดช่องว่างระหว่างผู้มีข่าวสารและสารสนเทศและผู้ไร้ข่าวสารและสารสนเทศ

ในธุรกิจธนาคารหรือสถาบันการเงิน เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่ต้องอาศัยสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มโอกาสในการทำตลาด และสามารถดำเนินงานได้เท่าทันกับคู่แข่งขั้นในตลาด เพื่อจูงใจให้ลูกค้าใช้บริการกับสถาบันการเงินของตนเอง

ปัจจุบันสถาบันการเงินมีการแข่งขันที่สูงขึ้น ต่างก็มีกลยุทธ์การดำเนินงานแตกต่างกัน มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ในด้านสินเชื่อให้กับลูกค้าแตกต่างกัน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเข้ารับบริการของลูกค้า จึงเกิดผลิตภัณฑ์การเงินใหม่ๆ เข้ามามากมาย แต่ในการดำเนินการทั้งหมดนั้นต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีนโยบายควบคุมอย่างเคร่งครัด ทำให้ลูกค้าวางใจและมั่นใจในการดำเนินงานของสถาบันการเงินมากขึ้น และมีความต้องการรับบริการจากสถาบันการเงิน

จากภาวะเศรษฐกิจของจังหวัดชายแดนภาคใต้ในช่วงที่ผ่านมา ซึ่งเป็นผลกระทบที่เกิดจากภัยธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นอุทกภัยหรือแผ่นดินไหวก็ตาม ส่งผลโดยตรงกับเศรษฐกิจในทุกๆ ภาคส่วน ทั้งภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรมและภาคการท่องเที่ยว ในส่วนของภาคเกษตรกรรมและภาคอุตสาหกรรม นั้นยังคงชะลอตัว ราคาขายยังปรับตัวลดลง เป็นผลจากพื้นที่ประสบภัยน้ำท่วมและภาวะเศรษฐกิจต่างประเทศถดถอย ส่วนภาคการท่องเที่ยวนั้น ส่งผลกระทบอย่างเห็นได้ชัดจากการเกิดเหตุระเบิดในอำเภอหาดใหญ่ ซึ่งเป็นแหล่งเศรษฐกิจที่สำคัญในภาคใต้ ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ลดลง ทำให้ภาวะเศรษฐกิจของจังหวัดชายแดนภาคใต้เกิดการชะลอตัวลง

เมื่อเกิดวิกฤติการณ์ดังกล่าว ส่งผลโดยตรงทั้งในภาคธุรกิจและภาคครัวเรือน ซึ่งภาคธุรกิจยังคงต้องการเงินทุนเพิ่มขึ้นในการดำเนินธุรกิจ เช่น อุตสาหกรรมยานยนต์ ที่มีการขยายตัวมากขึ้น หลังประสบปัญหาอุทกภัย ซึ่งประชาชนก็ยังมีกำลังซื้อที่อยู่ และได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐในนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจอีกด้วย ส่วนภาคครัวเรือนก็ยังคงต้องการเงินใช้จ่ายในครัวเรือนซึ่งมีมากขึ้น เนื่องจากต้องรับภาระกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายในการบริโภคในแต่ละวัน

หรือค่าใช้จ่ายในการอุปโภคซึ่งมีส่วนจำเป็นในการดำรงชีวิตและเป็นความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น เช่น ความต้องการรถยนต์ ดังนั้นในการที่จะตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้นั้น ธนาคารพาณิชย์ จึงเป็นแหล่งเงินทุนหนึ่งที่ผู้ต้องการลงทุนมองหา

เมื่อลูกค้ามีแรงกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมแล้ว เกิดความต้องการในการหาแหล่งเงินทุนเพื่อตอบสนองความต้องการ จึงต้องมีการดำเนินการหาข้อมูลของบริการสินเชื่อของสถาบันการเงินต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการรับบริการสินเชื่อและสามารถนำเงินทูลนั้นใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด

ลูกค้าที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารจะแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่ทางธนาคารจัดไว้ให้แล้วที่ธนาคาร แต่ลูกค้ายังแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งอื่น เช่น อินเทอร์เน็ต เพื่อหาความรู้เพิ่มเติมและเพื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ ก่อนการตัดสินใจทำธุรกรรมจากธนาคาร เพื่อที่จะเสียผลประโยชน์ให้น้อยที่สุด อย่างไรก็ตาม ลูกค้ายังมีความต้องการสารสนเทศอยู่เสมอ เพื่อให้มีความรู้เพิ่มขึ้นและก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลงของโลก อีกทั้งสารสนเทศที่มีอยู่ในธนาคารยังกระจัดกระจายอยู่ตามส่วนงานต่างๆ ลูกค้าจึงมีความต้องการแหล่งสารสนเทศในที่ชัดเจน เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับการใช้สารสนเทศ โดยมีการจัดการและให้บริการสารสนเทศอย่างเป็นระบบ อันจะนำไปสู่การตัดสินใจในการทำธุรกรรมต่างๆ กับทางธนาคาร และเพื่อให้ธนาคารสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เศรษฐกิจโดยทั่วไปของจังหวัดนครราชสีมา ขึ้นอยู่กับผลผลิตทางการเกษตรเป็นสำคัญ อาชีพหลักคือ การทำสวนยางพารา สวนมะพร้าวและผลไม้ต่างๆ การทำนา การประมงและการเลี้ยงสัตว์ผลผลิตทางการเกษตรจึงทำรายได้ให้จังหวัดเป็นอันดับหนึ่ง การค้าขายและการบริการ ทำรายได้ให้จังหวัดเป็นอันดับสองรองลงมา ภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของจังหวัดนครราชสีมาขึ้นอยู่กับภาคการเกษตร ภาคการค้า และภาคการศึกษา เป็นสำคัญตามลำดับ และสังคม

อำเภอเมืองนครราชสีมาปัจจุบันเป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยนครราชสีมาราชชนกรินทร์ ค่ายจุฬาภรณ์ ค่ายกรมหลวงนครราชสีมาราชชนกรินทร์ ค่ายกัลยาณิวัฒนา เป็นต้น ซึ่งนับว่าเป็นหน่วยงานราชการที่สำคัญของจังหวัด และอำเภอเมืองนครราชสีมาที่มีสถาบันการเงินเปิดให้บริการหลายแห่ง เช่น ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทหารไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ธนาคารออมสิน ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เป็นต้น ฉะนั้นการที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการกับสถาบันการเงินใดนั้น ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด เช่นลูกค้ากลุ่มเกษตรกร ก็ต้องการกู้เงินเพื่องานเกษตรกรรมของตนจึงมุ่งไปที่การกู้เพื่อการเกษตร ลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดย่อม ก็มุ่งไปที่การกู้เงิน SME ลูกค้ากลุ่มนักศึกษา ก็มุ่งไปที่การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา แต่ทั้งนี้ก็ยังมีความสนใจทางหลักศาสนาเข้ามาเกี่ยวข้องคือชาวมุสลิมจะมีระบบ

การเงินที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญในการรับบริการทางการเงินจากสถาบันในจังหวัดนราธิวาส ซึ่งสถาบันการเงินเองจึงต้องใช้กลยุทธ์ต่างๆและออกบริการสินเชื่อเพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าและเข้ามาใช้บริการกับสถาบันการเงินของตนโดยตรง

ปัจจุบันธนาคารกรุงไทยในอำเภอเมืองนราธิวาส มีเพียง 3 สาขาคือสาขานราธิวาส สาขาศาลากลางจังหวัดนราธิวาสและสาขาโรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ แต่สาขาที่มีลูกค้าจำนวนมากและหลากหลายคือสาขานราธิวาส เนื่องจากเป็นสาขาใหญ่และสามารถให้บริการสินเชื่อหลายประเภท ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ ซึ่งจะสามารถเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดการและจัดหาสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด และเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและการดำเนินงานซึ่งจำเป็นต้องใช้สารสนเทศในการดำเนินธุรกิจ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส

### คำถามการวิจัย

1. ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส มีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศในลักษณะใด
2. ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศอย่างไร
3. ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสที่มีความแตกต่างกันในด้านปัจจัยส่วนบุคคลมีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศต่างกันหรือไม่ อย่างไร
4. ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสที่มีความแตกต่างกันในด้านประเภทสินเชื่อที่ต้องการ มีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศต่างกันหรือไม่ อย่างไร
5. ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสที่มีความแตกต่างกันในด้านสถานการณ์รับบริการ มีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศต่างกันหรือไม่ อย่างไร

### สมมติฐานการวิจัย

1. ลูกค้าสินเชื่อที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน
2. ลูกค้าสินเชื่อที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีต้องการสินเชื่อต่างประเภทกัน มีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีต้องการสินเชื่อต่างประเภทกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่สถานะการรับบริการต่างกัน การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่สถานะการรับบริการต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกจากบริการสารสนเทศที่ทางธนาคารนำเสนอให้ และสามารถตัดสินใจทำสัญญากู้เงินกับธนาคาร
2. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดในการพัฒนาบริการสินเชื่อให้สามารถสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้
3. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อประเภทต่างๆ ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า ทั้งเพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จนเกิดการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร และกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป
4. เมื่อทราบปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงสารสนเทศด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ธนาคารสามารถนำปัญหาดังกล่าวมาทำการแก้ไขปรับปรุงและเพิ่มบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ให้ตรงกับวัตถุประสงค์มากที่สุด

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส โดยกำหนดกรอบการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ คือ

##### 1.1 การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศด้านเนื้อหา

###### 1.1.1 เจาะใจในการทำสัญญา

###### 1.1.2 กฎหมายเกี่ยวกับการทำสินเชื่อ

##### 1.2 การเข้าถึงและการใช้รูปแบบสารสนเทศสินเชื่อ

- 1.2.1 สื่อตีพิมพ์หนังสือพิมพ์
  - 1.2.1.1 วารสารสื่อประชาสัมพันธ์ตามสำนักงาน / สาขาของธนาคาร
  - 1.2.1.2 แคตตาล็อกผลิตภัณฑ์
- 1.2.2 สื่อไม่ตีพิมพ์
  - 1.2.2.1 ซีดีรอม
  - 1.2.2.2 ฐานข้อมูล
  - 1.2.2.3 วิทยู
  - 1.2.2.4 โทรทัศน์

### 1.3 การเข้าถึงและการใช้ความเป็นปัจจุบันของสารสนเทศด้านสินเชื่อ

- 1.3.1 การคาดการณ์อนาคตของเนื้อหาสารสนเทศในอีก 5 ปีข้างหน้า
- 1.3.2 ปัจจุบัน
- 1.3.3 เนื้อหาสารสนเทศย้อนหลังไป 5 ปี

### 1.4 การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศด้านแหล่งสารสนเทศด้านสินเชื่อ

- 1.4.1 แหล่งสารสนเทศบุคคล
- 1.4.2 แหล่งสารสนเทศสถาบัน
- 1.4.3 แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน
- 1.4.4 แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต

### 1.5 ปัญหาหรืออุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศด้านสินเชื่อ ดังนี้

- 1.5.1 บุคลิกลักษณะของผู้ใช้บริการ
- 1.5.2 เวลา
- 1.5.3 การเข้าถึง
- 1.5.4 ทรัพยากร / ต้นทุน
- 1.5.5 ปริมาณของสารสนเทศ

## 2. ขอบเขตตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ : ลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจและสังคม

### 2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

- 2.1.1.1 เพศ

- 2.1.1.2 อายุ
- 2.1.1.3 สถานะภาพสมรสระดับการศึกษา
- 2.1.1.4 อาชีพ
- 2.1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 2.1.2 ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ
  - 2.1.2.1 สินเชื่อบุคคล
  - 2.1.2.2 สินเชื่อที่อยู่อาศัย
  - 2.1.2.3 สินเชื่อสำหรับธุรกิจ
  - 2.1.2.4 สินเชื่อลิสซิ่ง
- 2.1.3 วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน
  - 2.1.3.1 ใช้จ่ายในครัวเรือน
  - 2.1.3.2 หมุนเวียนในกิจการ
  - 2.1.3.3 ลงทุนในธุรกิจ
  - 2.1.3.4 รีไฟแนนซ์
- 2.1.4 สถานการณ์รับบริการ
  - 2.1.4.1 อยู่ระหว่างการตัดสินใจขอสินเชื่อ
  - 2.1.4.2 อยู่ระหว่างขออนุมัติสินเชื่อ
  - 2.1.4.3 ได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว
- 2.2 ตัวแปรตาม : การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ
  - 2.2.1 การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศด้านเนื้อหา
  - 2.2.2 การเข้าถึงและการใช้รูปแบบสารสนเทศสินเชื่อ
  - 2.2.3 การเข้าถึงและการใช้ความเป็นปัจจุบันของสารสนเทศสินเชื่อ
  - 2.2.4 การเข้าถึงและการใช้ด้านแหล่งสารสนเทศสินเชื่อ
  - 2.2.5 ปัญหาหรืออุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การเข้าถึงสารสนเทศ หมายถึง วิธีการที่ผู้ใช้สามารถค้นและได้รับสารสนเทศที่ต้องการ โดยเครื่องมือช่วยค้นต่างๆ โดยจำแนกเป็น การเข้าถึงสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่างๆดังนี้ แหล่งสารสนเทศบุคคล แหล่งสารสนเทศสถาบัน แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน

2. การใช้สารสนเทศ หมายถึง พฤติกรรมการใช้ข้อมูลที่มีการรวบรวมไว้ และนำสารสนเทศที่ได้รับมาใช้ตัดสินใจ ตอบคำถาม ขจัดความสงสัย สนองความอยากรู้ แก้ไขปัญหา หรือใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานต่างๆ

3. ประเภทสินเชื่อ หมายถึง ประเภทของการให้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขา นราธิวาส แบ่งเป็น 4 ประเภทคือ

3.1 สินเชื่อบุคคล หมายถึง สินเชื่อเพื่อเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและตามความต้องการของผู้กู้ เช่น เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษา เพื่อซื้อรถยนต์ฯลฯ

3.2 สินเชื่อที่อยู่อาศัย หมายถึง สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแบบระยะยาว (Term Loan) และมีหลักทรัพย์ที่กู้ค้ำประกัน เพื่อซื้อที่ดินพร้อมบ้าน เพื่อซื้อที่ดินสำหรับปลูกบ้านในอนาคต เพื่อปลูกสร้างบ้านบนที่ดินของตนเองหรือเพื่อปรับปรุง ต่อเติม ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย

3.3 สินเชื่อสำหรับธุรกิจ หมายถึง สินเชื่อเพื่อให้การสนับสนุนแก่ผู้ประกอบการ SMEs ตามนโยบายหลักของรัฐบาล นอกจากความช่วยเหลือด้านการเงินเป็นพิเศษแล้ว ยังร่วมมือกับองค์กรเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น และช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs อย่างเต็มประสิทธิภาพทั้งในเชิงรุกและเชิงรับให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ

3.4 สินเชื่อลิสซิ่ง หมายถึง สินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ายุุ่มต่างๆ ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล

4. ปัญหาและอุปสรรคในเข้าถึงสารสนเทศ หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคหรือเป็นสิ่งที่ขัดขวางต่อการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส

5. ลูกค้าสินเชื่อ หมายถึง ลูกค้าทั้งในกลุ่มบุคคลธรรมดา หรือ นิติบุคคลที่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส



## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ ทัศนศึกษา ธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ซึ่งการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของธนาคารที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุดและลูกค้าจะได้รับสารสนเทศตรงกับความต้องการเพื่อตัดสินใจใช้บริการกับธนาคาร โดยผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาได้ดังนี้

- 1) การให้บริการสินเชื่อของธนาคาร ธนาคารกรุงไทยจำกัด สาขาธนบุรี
- 2) การบริการสารสนเทศสินเชื่อ
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ
- 4) ระบบสารสนเทศทางธุรกิจ
- 5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### การให้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยจำกัด สาขาธนบุรี

อำเภอเมืองธนบุรีมีธนาคารกรุงไทยเพียง 3 สาขา แต่สาขาที่มีจำนวนการให้บริการสินเชื่อจำนวนมาก คือสาขาธนบุรี ฉะนั้นการศึกษานี้เพื่อทราบการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อนั้น จะทำให้ธนาคารสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตรงความต้องการมากที่สุดและตัดสินใจใช้บริการกับทางธนาคารลักษณะสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยมีดังนี้

#### 1. สินเชื่อบุคคล

##### 1.1 สินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์

วงเงินสำรองพร้อมใช้ยามฉุกเฉิน เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการเงินและช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงินเมื่อยามจำเป็น ให้วงเงินสูงสุด 5 เท่าของเงินเดือน และพิเศษสำหรับหน่วยงานที่ทำข้อตกลงสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคาร พิจารณาวงเงินกู้เงินสูงสุด 10 เท่าของเงินเดือน

1.2 สินเชื่อเนกประสงค์สินเชื่อเนกประสงค์สำหรับค่าใช้จ่ายทั่วไป พิจารณาวงเงินสูงสุดถึงไม่เกิน 1,000,000 บาท สะดวกด้วยการชำระหนี้ผ่านระบบการหักบัญชีอัตโนมัติ (Auto Debit) จากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ที่มีเงินเดือนผ่านทุกวันสิ้นเดือน



## 2. สินเชื่อที่อยู่อาศัย

- 2.1 สินเชื่อกรุงเทพฯ บ้านแสนสะดวก
- 2.2 เพื่อซื้อที่ดินพร้อมบ้านทาวน์เฮาส์ อาคารชุด อาคารพาณิชย์
- 2.3 เพื่อซื้อที่พร้อมปลูกสร้างบ้าน
- 2.4 เพื่อปลูกสร้างบ้าน
- 2.5 เพื่อปรับปรุง ต่อเติม ซ่อมแซม ที่อยู่อาศัย
- 2.6 เพื่อซื้อที่ดินสำหรับจะสร้างที่อยู่อาศัยในอนาคต

## 3. สินเชื่อสำหรับ NPA

บริการสินเชื่อเงินใจพิเศษเฉพาะสำหรับผู้สนใจเป็นเจ้าของสินทรัพย์รอการขายของ ธนาคารเท่านั้น ทั้งที่ดินพร้อมบ้าน ทาวน์เฮาส์ ห้องชุดในอาคารชุด หรืออาคารพาณิชย์ ตลอดจนที่ดินเปล่า โดยสามารถขอกองเงินสินเชื่อสำหรับ

- 3.1 ซื้อที่ดินพร้อมบ้าน หรือ ทาวน์เฮาส์ หรือห้องชุดในอาคารชุด หรือ อาคารพาณิชย์
- 3.2 ซื้อที่ดินพร้อมปลูกสร้างบ้านในคราวเดียวกัน
- 3.3 ปรับปรุงต่อเติม หรือซ่อมแซมบ้าน พิจารณาวางเงินสูงสุดถึง 110% ของมูลค่าหลักทรัพย์จากที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่มีอยู่แล้ว และสิ่งปลูกสร้างที่จะมีขึ้นในอนาคตหรือห้องชุดในอาคารชุด

## 4. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สำหรับบุคลากรภาครัฐ

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแบบระยะยาว (Term Loan) และมีหลักทรัพย์ที่กู้ค้ำประกันเพื่อข้าราชการและลูกจ้างประจำของหน่วยงานราชการ รวมทั้งพนักงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เพื่อซื้อที่ดิน ปลูกสร้างบ้านบนที่ดินของตนเองหรือเพื่อรีไฟแนนซ์ วงเงินสูงสุดถึง 100% ด้วยเงินใจอัตราดอกเบี้ยต่ำ เฉพาะสำหรับข้าราชการและลูกจ้างประจำของหน่วยงานราชการ รวมทั้งพนักงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ พร้อมสิทธิพิเศษ

- 4.1 ซื้อที่ดินพร้อมบ้านหรือทาวน์เฮาส์ หรือห้องชุดในอาคารชุดอาคารพาณิชย์ หรือ ตึกแถวเป็นที่อยู่อาศัยของตนเองและครอบครัวปลูกสร้างบ้านบนที่ดินของตนเอง หรือของกลุ่มสมรส หรือของบิดาหรือมารดาของตนเองหรือของบิดาหรือมารดาของกลุ่มสมรส เพื่อเป็นที่อยู่อาศัยของตนเองและครอบครัว
- 4.2 ซื้อที่ดินพร้อมปลูกสร้างบ้านในคราวเดียวกัน
- 4.3 ชำระค่าบ้านหรืออาคารชุด หรือปลูกสร้างบ้านบนที่เช่า เพื่อเป็นที่อยู่อาศัยใน

โครงการความร่วมมือระหว่างธนาคารกับหน่วยงานต้นสังกัด และกรมธนารักษ์ หรือสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ หรือการรถไฟแห่งประเทศไทย

4.4 ปรับปรุงต่อเติม หรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัย ของตนเองและครอบครัว

4.5 ใ้ถ่ถอนจำนองที่ดินพร้อมบ้าน หรือทาวน์เฮาส์ หรือห้องชุดในอาคารชุด อาคารพาณิชย์หรือตึกแถวจากธนาคารอื่นหรือสถาบันการเงินอื่น โดยหนี้เดิมต้องเป็นหนี้ที่เกิดจากวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัย ของตนเองหรือครอบครัวเท่านั้น

4.6 ใ้ถ่ถอนจำนองที่ดินจากธนาคารอื่น หรือสถาบันการเงินอื่น และกู้เพื่อปลูกสร้างบ้านในคราวเดียวกัน โดยหนี้เดิมต้องเป็นหนี้ที่เกิดจากวัตถุประสงค์เพื่อจะสร้างที่อยู่อาศัย สำหรับตนเองและครอบครัวเท่านั้น

ใช้หลักประกัน เป็น ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่มีอยู่แล้ว และ/หรือสิ่งปลูกสร้างที่จะมีขึ้นในอนาคต หรือห้องชุดในอาคารชุดเป็นประกันหนี้ไม่น้อยกว่าวงเงิน โดยหน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้หักเงินได้ของผู้กู้ นำส่งชำระหนี้ให้ธนาคาร เพื่อชำระต้นเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยเป็นรายเดือนเดือนละเท่าๆ กัน

## 5. สินเชื่อ KTB Refinance Home Loan

5.1 เพื่อใ้ถ่ถอนจำนองที่ดินพร้อมบ้าน ทาวน์เฮาส์ อาคารชุด อาคารพาณิชย์จากสถาบันการเงินหรือองค์กรการเงิน เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ หรือบริษัทประกันชีวิต เป็นต้น โดยหนี้เดิมต้องเป็นหนี้ที่เกิดจากวัตถุประสงค์เพื่อที่อยู่อาศัยเท่านั้น

5.2 เพื่อใ้ถ่ถอนจำนองที่ดินจากสถาบันการเงินหรือองค์กรการเงิน เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ หรือบริษัทประกันชีวิต เป็นต้นและกู้เพื่อปลูกสร้างบ้านในคราวเดียวกัน โดยหนี้เดิมต้องเป็นหนี้ที่เกิดจากวัตถุประสงค์เพื่อจะสร้างที่อยู่อาศัยเท่านั้น

5.3 เพื่อปรับปรุง ต่อเติม หรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัยของตนเองและครอบครัวในคราวเดียวกันกับวัตถุประสงค์ใ้ถ่ถอนจำนองที่ดินพร้อมบ้าน

## 6. สินเชื่อสำหรับธุรกิจ

โครงการสินเชื่อ SME-KTB จัดตั้งขึ้นเพื่อให้การสนับสนุนแก่ผู้ประกอบการ SMEs ตามนโยบายหลัก ของรัฐบาล นอกจากความช่วยเหลือด้านการเงินเป็นพิเศษแล้ว ยังร่วมมือกับองค์กรเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น และช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs อย่างเต็มประสิทธิภาพทั้งในเชิงรุกและเชิงรับให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ อันจะช่วยให้ภาวะเศรษฐกิจของประเทศมีการฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว

## 7. สินเชื่อลิสซิ่ง

บริการเช่าซื้อ (Hire Purchase) บริการเช่าแบบลิสซิ่ง (Financial Lease) และบริการเช่า

ลิสซิ่งแบบดำเนินงาน (Auto Maintenance Lease) ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่างๆ ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลด้วยทีมงานและผู้บริหารที่พร้อมด้วยประสบการณ์ และจริงใจ ในฐานะพันธมิตรในการดำเนินธุรกิจที่จะเติบโตและก้าวไกลไปด้วยกัน (Partner to Grow) กับลูกค้า

## การบริการสารสนเทศสืบเชื้อ

### 1. ความหมายของการบริการ

ยุทธธรรม วรรณวานิชย์ (2548: 9-12) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ ไว้แตกต่างกันดังนี้

1.1 บริการ (Service) เป็นกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง กิจกรรม

ดังกล่าวไม่มีตัวตน และไม่มีใครเป็นเจ้าของ ซึ่งในการผลิตบริการนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

1.2 บริการ (Service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้ ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

1.3 บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

1.4 บริการ หมายถึง บุคคลหนึ่งปฏิบัติด้วยการให้ แก่อีกบุคคลหนึ่งหรืออีกหลายๆ คนเพื่อสนองตอบความประสงค์ในเรื่องต่างๆ ด้วยความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง และ อย่างมีอัธยาศัย สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับ

อาจกล่าวโดยรวมได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้น จะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบร่วมด้วยหรือไม่ก็ได้

### 2. บริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศ หมายถึง งานบริการที่ให้ข้อมูลอย่างละเอียดลึกซึ้ง ช่วยค้นหาข้อมูลหรือเรื่องราวในสาขาวิชาต่าง ๆ ให้บริการหลายประเภท เช่น บริการจัดทำ วรรณคดีและสาระสังเขป บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล บริการข่าวสารทันสมัย เป็นต้น และยังคงติดต่อกับศูนย์เอกสารและศูนย์สารสนเทศต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้ในการค้นหาข้อมูลโดยใช้แหล่งสารสนเทศ นอกจากจะเป็นเอกสารสิ่งพิมพ์แล้ว แหล่งสารสนเทศ ยังรวมถึงสารสนเทศที่อยู่ในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีเนื้อหาแบบบรรณานุกรม (Bibliographic) และเนื้อหาฉบับเต็ม (Full Text) คำ ว่า“บริการสารสนเทศ” มาจากคำ ในภาษาอังกฤษว่า “Information Services” ภาษาไทยนั้นมีการใช้คำ ดังกล่าวหลายคำ เช่น บริการสารสนเทศ บริการสนเทศ บริการเอกสารสนเทศ ฯลฯ แต่ปัจจุบันแนวโน้มในภาษาไทยมุ่งให้ใช้คำ ว่า บริการสารสนเทศ ซึ่งจุดมุ่งหมายของบริการสารสนเทศนั้นต้องการให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องสมบูรณ์รวดเร็ว และ

ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด จากพัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ โทรคมนาคม และอินเทอร์เน็ต ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการที่ห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศในการให้บริการแก่ผู้ใช้หรือนักวิชาการได้เข้าถึง แหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ และจากการที่ห้องสมุดและ สถาบันที่ให้บริการสารสนเทศได้ประสบปัญหาด้านงบประมาณ ทำให้สถาบันบริการสารสนเทศ และองค์กรสารสนเทศต่าง ๆ ได้เปลี่ยนแปลงพันธกิจ (Mission) จากที่เคยเป็นผู้ให้บริการ สารสนเทศเฉพาะในสถาบันบริการสารสนเทศเท่านั้น มาเป็นการนำ ผู้ใช้ให้เข้าถึงสารสนเทศที่ ต้องการ จากแหล่งสารสนเทศภายนอกสถาบันบริการสารสนเทศที่อยู่ห่างไกล และแนวคิดของ สถาบันบริการสารสนเทศสมัยใหม่ ได้เปลี่ยนจากการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในสถาบันบริการ สารสนเทศให้สมบูรณ์เผื่อว่าผู้ใช้จะมาใช้ (Just In Case) มาเป็นการ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ให้แก่ผู้ใช้เฉพาะกรณีที่ต้องการใช้จริง ๆ ในขณะนั้น

เมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการสถาบันบริการสารสนเทศหรือ งานสารสนเทศ จึงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างของสถาบันบริการสารสนเทศหรืองาน ด้านสารสนเทศที่มีอยู่เดิม ซึ่งได้แก่ กระบวนการจัดการสารสนเทศ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การบริการสารสนเทศ การจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ และการเผยแพร่สารสนเทศแก่ผู้ใช้ นอกจากนี้เทคโนโลยีบนอินเทอร์เน็ตยังก่อให้เกิดสารสนเทศรูปแบบใหม่ ที่เรียกว่าเป็นแหล่ง สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Information Resources) เป็นต้น การนำเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาใช้ในงานสถาบันบริการสารสนเทศหรือองค์กรสารสนเทศต่าง ๆ ส่งผลกระทบ ต่อบทบาท ความรู้ทักษะ และความสามารถของบุคคลกรที่ทำ งานในอาชีพสารสนเทศทุกกลุ่ม ซึ่ง ได้แก่ ผู้ให้บริการ นักสารสนเทศ นักจดหมายเหตุ เป็นต้น ผู้ให้บริการหรือนักสารสนเทศในปัจจุบัน ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการสารสนเทศและจัดการความรู้ เป็นตัวกลางที่ทำให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงสารสนเทศที่ ต้องการ ไม่ว่าจะสารสนเทศนั้นจะอยู่แห่งใด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และ การเข้าถึง รวมทั้งการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการเข้าถึงสารสนเทศ เป็นผู้มีความสามารถในการ จัดระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป็นผู้สอนให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ด้วยตนเอง รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาด้านสารสนเทศแก่ การทำงานในบทบาทใหม่ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ความรู้ ความสามารถของบุคคลในวิชาชีพต้อง เปลี่ยนแปลง โดยที่ผู้ให้บริการบรรณารักษ์ นักสารสนเทศ ต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะด้านเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีประเภทต่าง ๆ ในการ จัดการสารสนเทศ ความรู้ด้านแหล่งสารสนเทศ ระบบสารสนเทศ นโยบายสารสนเทศ การวิจัย และ การให้บริการสารสนเทศ

นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดผลกระทบต่องานบริการสารสนเทศ

เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการเผยแพร่สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ให้บริการต้องทำหน้าที่จะแนะนำผู้ใช้ไปยังแหล่งสารสนเทศเหล่านี้ เช่น การอ่านวารสาร หนังสือพิมพ์ทางออนไลน์ รวมถึงเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดบริการวารสาร หนังสือพิมพ์ รูปแบบใหม่แทนการบอกรับตัวเล่ม

นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่สอนและฝึกอบรมผู้ใช้ในการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น กล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ผู้ให้บริการสารสนเทศมีการปรับตัวเป็นอย่างมาก เกิดแนวคิดที่จะพัฒนาบริการสารสนเทศรูปแบบใหม่ โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องเดินทางไปสถาบันบริการสารสนเทศด้วยตนเอง

## 2.1 ประเภทบริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศมีหลายประเภท การจัดบริการสารสนเทศขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และหน้าที่ของสถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่ง ที่จะจัดให้มีบริการสารสนเทศมากน้อยแตกต่างกันไป และระดับของบริการนั้นมีตั้งแต่การบริการแบบดั้งเดิมระบบทำงานด้วยมือจนถึงระบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บริการสารสนเทศที่ทางธนาคารได้จัดให้กับลูกค้าเพื่อค้นหาข้อมูลมีดังนี้

2.1.1 บริการตอบคำถาม (Information Service) จัดให้มีประชาสัมพันธ์หรือเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามหรือให้คำปรึกษาเบื้องต้นในการเข้าใช้บริการ

2.1.2 บริการสารสนเทศจากสื่อภาพยนตร์โฆษณา (Advertisement Service) เป็นบริการสารสนเทศจากสื่อที่มีคุณภาพที่สุดสำหรับการโฆษณา เพราะเป็นสื่อที่มี คุณลักษณะเด่นที่เหนือกว่าสื่ออื่นๆ คือ สามารถนำเสนอได้ทั้งภาพเคลื่อนไหวและ เสียงได้ในเวลาเดียวกัน สื่อโทรทัศน์จึงเป็นสื่อที่ทรงอิทธิพลสูงสุดในบรรดาสื่อ

2.1.3 บริการสื่อวิทยุ (Radio Service) เป็นบริการสารสนเทศจากสื่อที่กระจายครอบคลุมพื้นที่ได้อย่าง กว้างขวางมาก เพราะมีสถานีวิทยุอยู่มากมายหลายแห่ง รวมถึงวิทยุชุมชน ที่เกิดขึ้นอีกมาก วิทยุยังเป็นสื่อที่สามารถทำให้ผู้รับฟังรับรู้ข่าวสารได้ใน ทุกอริยบท เช่น รับฟังในขณะขับรถ ทำงาน พักผ่อน ออกกำลังกาย จึงกล่าวได้ว่าวิทยุเป็นสื่อที่เข้าถึงผู้บริโภคมากและสามารถติดตามกลุ่ม เป้าหมายไปได้ทุกหนแห่ง

2.1.4 บริการสารสนเทศสิ่งพิมพ์ (Document Service) เป็นบริการสารสนเทศในรูปแบบแผ่นกระดาษ หรือวัตถุใดๆ ด้วยวิธีการต่างๆ อันเกิดเป็นชิ้นงานที่มีลักษณะเหมือน ดั้งฉบับขึ้นหลายสำเนาในปริมาณมากเพื่อเป็นสิ่งที่ทำการติดต่อ หรือชักนำให้ผู้อื่นได้เห็นหรือทราบข้อความต่างๆ เช่น แผ่นพับใบปลิว เป็นต้น

## แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ

ความต้องการสารสนเทศเป็นคำที่ใช้แทนแนวคิดเพื่ออธิบายว่าสาเหตุที่บุคคลหนึ่งๆจึงตัดสินใจแสวงหาสารสนเทศ และเมื่อบุคคลนั้นๆได้รับสารสนเทศแล้วจะนำสารสนเทศที่มีอยู่ไปใช้ด้วยวัตถุประสงค์ใด ความต้องการสารสนเทศคือช่องว่างทางความรู้ หรือการขาดสารสนเทศเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งเมื่อบุคคลตระหนักถึงภาวะดังกล่าว จึงต้องมีการแสวงหาสารสนเทศเพื่อปิดช่องว่างผลลัพธ์คือความรู้ ความเข้าใจที่นำไปสู่เป้าหมายที่ปรารถนา

### 1. พฤติกรรมสารสนเทศ

จากผลการศึกษาวิจัยผู้ใช้สารสนเทศนับแต่ช่วงหลังสงครามครั้งที่สองในประเทศตะวันตกและการศึกษาวิจัยของวิลสันเอง ส่วนใหญ่ผู้ใช้ที่ศึกษาเป็นกลุ่มนักวิทยาศาสตร์และนักวิจัยในสถาบันการศึกษาและสถาบันวิจัย และแหล่งสารสนเทศสำคัญได้แก่ห้องสมุดนั่นเอง ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของวิลสันมีแนวคิดสำคัญดังนี้ (Wilson T.D, 2000)

1.1 พฤติกรรมสารสนเทศครอบคลุมพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้อง 2 ด้าน คือ พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ

1.2 พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้นั้นมีจุดผลักดันมาจากความต้องการสารสนเทศ (Information Need) ซึ่งในตัวเองเรียกอย่างย่อว่า “ความต้องการ”

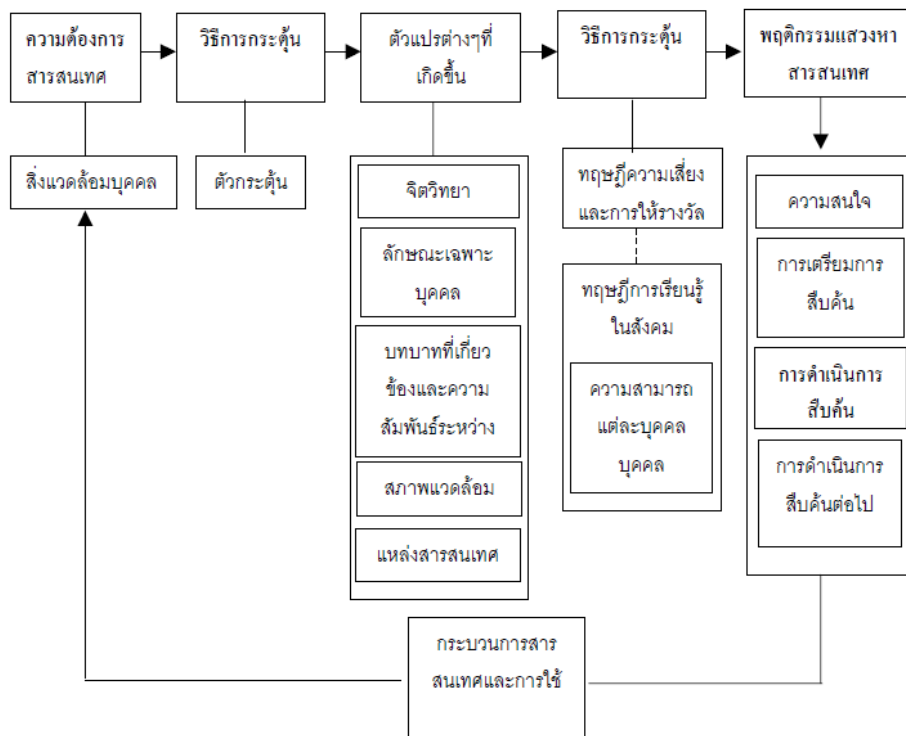
1.3 เมื่อเกิดความต้องการ ผู้ใช้จึงต้องแสวงหาสารสนเทศ โดยใช้ระบบหรือบริการสารสนเทศต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบอย่างเป็นทางการหรือแหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ

1.4 ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ นอกจากระบบหรือบริการสารสนเทศแล้ว ผู้ใช้หรือผู้แสวงหาสารสนเทศยังอาจได้สารสนเทศด้วยการแลกเปลี่ยนกับผู้อื่น (Information Exchange) และยังสามารถส่งหรือถ่ายโอนสารสนเทศที่ได้ไปให้ผู้อื่นด้วยเช่นกัน (Information Transfer)

1.5 ผลที่ได้จากการแสวงหาสารสนเทศจากระบบหรือบริการสารสนเทศอาจเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลว นั่นคือ สามารถหาสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของตนหรือหาไม่พบ หากหาไม่พบ อาจต้องย้อนกลับไปค้นหาสารสนเทศอีกครั้ง

1.6 หลังจากนั้น เมื่อได้สารสนเทศแล้ว จะนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ตามวัตถุประสงค์ ไม่ว่าจะเป็นสารสนเทศที่ได้จากระบบ บริการหรือแหล่งสารสนเทศใดก็ตาม ซึ่งพฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson สามารถอธิบายเป็นแผนภาพได้ดังนี้





ภาพที่ 1 พฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson (Wilson, T.D., 2000)

## 2. ความต้องการสารสนเทศ

สารสนเทศที่จำเป็นต่อการศึกษาค้นคว้า และการใช้เพื่อการปฏิบัติงานของบุคคลแต่ละคน และความจำเป็นนี้ต้องมีความสัมพันธ์กับภาระหน้าที่และอาชีพของบุคคลนั้น (ศิริพร สุวรรณะ, 2529, น.7) ความต้องการสารสนเทศเกิดขึ้นจากการที่คนเราตระหนักถึงความไม่รู้หรือไม่แน่ใจในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์และบุคคลที่สังเกตเห็นความต้องการของตน ดังนั้นความต้องการสารสนเทศจึงเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่ในชีวิตประจำวัน (ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ, 2537, น.91)

ความต้องการสารสนเทศเป็นส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้ตนเองบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งทางด้านการเรียนสำหรับนิสิต นักศึกษา และทางด้านวิชาการ สำหรับอาจารย์และนักวิจัยค้นคว้า เพราะว่า ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง การที่บุคคลพบว่า ตนเองอยู่ในสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่งที่ทำให้ต้องตัดสินใจค้นหาคำตอบ หรือหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และมีความต้องการสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการนี้มาก สถานการณ์ดังกล่าวนี้เองทำให้บุคคลกรหรือสังเกตเห็นความต้องการของตน (สิริจตุดา สิทธิบุ่น, 2541, น.9)

ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง การที่บุคคลพบว่าตนเองอยู่ในสถานการณ์ที่ทำให้ต้องค้นหาข้อเท็จจริง ข้อมูล ความรู้ เรื่องราวต่างๆ มีความต้องการแสวงหาหรือใช้สารสนเทศเพื่อใช้ใน

การตอบปัญหา ตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือใช้เป็นแนวทางการตัดสินใจดำเนินงาน(Mchombu, 1995; Wilson, 2000; Case, 2002)

ความต้องการสารสนเทศซึ่งเป็นนามธรรม หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความต้องการแสวงหาหรือใช้สารสนเทศ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความจำเป็นที่ต้องการรับสารสนเทศเพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคลซึ่งเกิดได้ทุกบุคคลและทุกขณะ ดังนั้นกล่าวได้ว่า ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง การที่บุคคลมีความต้องการแสวงหาหรือใช้สารสนเทศเพื่อใช้ในการตอบปัญหา ตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือใช้เป็นแนวทางการตัดสินใจดำเนินงาน (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2546, น.293)

นอกจากนี้ความต้องการสารสนเทศอาจดูได้จากสถานการณ์ที่บุคคลนั้นแสวงหาและใช้ โดยเน้นบุคคลและสถานการณ์ที่บุคคลนั้นเผชิญอยู่ การจะรู้ถึงความต้องการสารสนเทศของบุคคล จำเป็นต้องพิจารณาจากลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความสนใจ อาชีพ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่ง Wilson อธิบายว่า ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้แต่ละคนมีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางสังคม สภาพเศรษฐกิจและการเมือง เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีความเสี่ยง และทฤษฎีการเรียนรู้ในสังคมเข้ามาเกี่ยวข้องโดยเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าสถานการณ์ใดที่คนจะแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการ มีการใช้สารสนเทศบ่อยเพียงใด รวมทั้งลักษณะของแหล่งสารสนเทศ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อความต้องการสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ นอกจากนี้ Wilson ได้จำแนกตัวแปรที่ส่งผลต่อความต้องการใช้สารสนเทศ พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและนำไปสู่กระบวนการสารสนเทศและการใช้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะเฉพาะบุคคล ซึ่งแสดงลักษณะของบุคคลนั้น เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ รายได้ เชื้อชาติ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดความต้องการใช้สารสนเทศ

2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบทบาทที่เกี่ยวข้องหรืออาชีพ เช่น แพทย์ นักธุรกิจ วิศวกร เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ย่อมมีความต้องการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกันในสาขาของตน เช่น นักธุรกิจต้องการและใช้สารสนเทศด้านการตลาดเพื่อที่จะผลิตสินค้าหรือบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนผลิตสินค้าหรือบริการใหม่ๆ

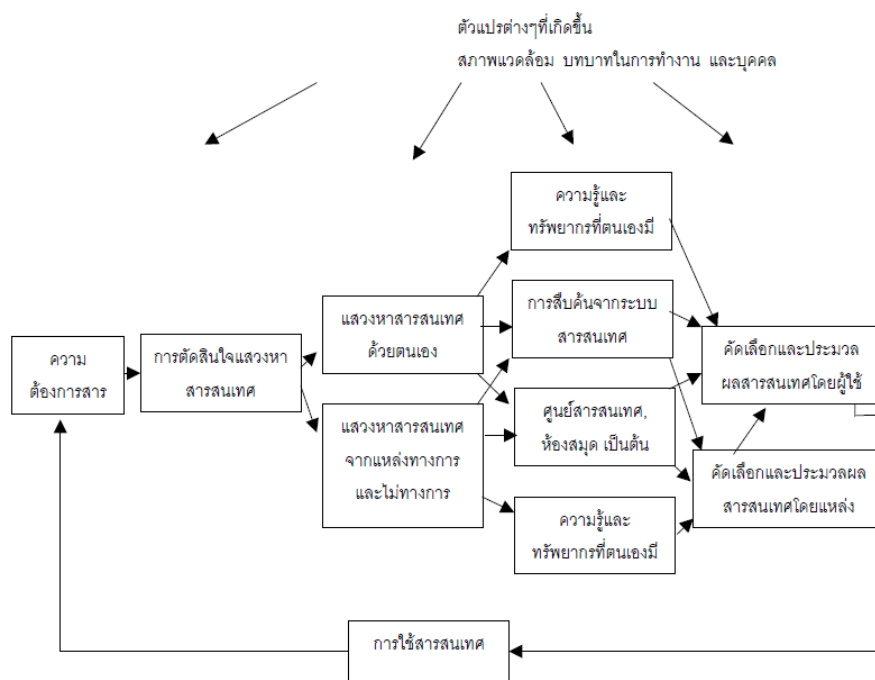
3) ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน

4) ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะของสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ โดยลักษณะของสารสนเทศ คือ เนื้อหา ลักษณะของเนื้อหา รูปแบบ และความทันสมัยของสารสนเทศที่เหมาะสมกับความสามารถและทักษะของผู้ใช้ ส่วนแหล่งสารสนเทศ เมื่อบุคคลตระหนักถึงความต้องการ



สารสนเทศของตน ก็สามารถแสวงหาและใช้สารสนเทศโดยอาจหาจากแหล่งที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าทีให้บริการสารสนเทศ หรือแหล่งอื่นๆที่เกี่ยวข้อง และให้สารสนเทศที่ต้องการได้

ส่วน Niedzwiedzka (2003) อธิบายว่า ความต้องการใช้สารสนเทศของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไปโดยผลสืบเนื่องมาจากสภาพแวดล้อม บทบาทในการทำงาน และลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งปกติบุคคลมีความต้องการใช้สารสนเทศที่สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่การทำงานในอาชีพของตนเอง นอกเหนือจากหน้าที่การทำงานแล้ว สภาพแวดล้อมทางสังคม และวัฒนธรรมก็มีส่วนในการกำหนดความต้องการใช้สารสนเทศ กล่าวคือ สภาพเศรษฐกิจและทรัพยากรที่มีอยู่จะกำหนดสภาพแวดล้อมว่าเป็นสภาพที่มีสารสนเทศเพียงพอ หรือเป็นสภาพที่ขาดแคลนสารสนเทศ อันมีผลต่อเนื่องไปยังความต้องการใช้สารสนเทศ ตลอดจนการใช้ช่องทางการแสวงหาสารสนเทศอีกด้วย นอกจากนี้ปัจจัยที่มีส่วนในการกำหนดความต้องการใช้สารสนเทศ อีกประการหนึ่ง คือ ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคล อัน ได้แก่ ประสบการณ์ วัย และระดับการศึกษา เป็นต้น เมื่อบุคคลเกิดความต้องการสารสนเทศ และแสวงหาสารสนเทศมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ สิ่งก็ตามมา คือ พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลที่บุคคลนั้นคาดว่า จะมีสารสนเทศที่ตนต้องการ ซึ่งแหล่งสารสนเทศนั้นอาจเป็นห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ ตลอดจนตัวบุคคลที่มีความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่สามารถให้ข้อมูลหรือแนวทางการแก้ปัญหาเฉพาะด้านได้ เมื่อได้สารสนเทศที่ต้องการก็จะนำไปสู่การใช้เพื่อสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งสามารถอธิบายเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 2 พฤติกรรมสารสนเทศของ Niedzwiedzka (Niedzwiedzka, 2003)

สำหรับ Devadason (1996) อธิบายว่า ความต้องการใช้สารสนเทศ เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และความต้องการใช้สารสนเทศของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไปโดยผลสืบเนื่องมาจากองค์การและสภาพแวดล้อม และส่วนที่เกี่ยวกับตัวบุคคลหรือผู้ใช้ นอกจากนี้การพิจารณาความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้สามารถพิจารณาได้จากลักษณะของสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศ เพื่อให้เข้าใจความต้องการใช้ของผู้ใช้อย่างชัดเจน Devadason ได้จำแนกปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การและสภาพแวดล้อม โดยศึกษา

- 1.1 ภูมิหลัง โครงสร้าง วัตถุประสงค์ขององค์การ
- 1.2 ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่องค์การผลิต รวมทั้งประเภทกิจการ
- 1.3 แหล่งสารสนเทศที่ใช้ในหน่วยงาน มีทั้งแหล่งสารสนเทศภายในและแหล่งสารสนเทศภายนอก และรูปแบบสารสนเทศ เช่น รายงานการประชุม รายงานประจำปี เป็นต้น
- 1.4 สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการทำงาน เช่น กฎหมาย สังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี

2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลหรือผู้ใช้ โดยศึกษา 2 ลักษณะได้แก่

- 2.1 ศึกษาลักษณะเฉพาะของผู้ใช้ ซึ่งแบ่งได้เป็น
  - 2.1.1 ประเภทของผู้ใช้ ซึ่งแบ่งเป็นผู้ใช้ปัจจุบัน หรือผู้ที่เคยใช้และกำลังใช้สารสนเทศ ผู้ใช้กลุ่มนี้จะมีความต้องการสารสนเทศ และมีลักษณะการใช้สารสนเทศเป็นประจำสม่ำเสมอ ทั้งนี้ขึ้นกับหน้าที่การงาน หรือภารกิจของผู้ใช้ และผู้ใช้ในอนาคต หรือผู้ที่ยังไม่เคยใช้สารสนเทศ
    - 2.1.2 ประเภทของผู้ใช้ตามหน้าที่การปฏิบัติงาน
  - 2.2 ศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้ โดยศึกษา 2 ด้าน คือ
    - 2.2.1 ศึกษาลักษณะของผู้ใช้ โดยศึกษาวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศหรือเรื่องที่ผู้ใช้สนใจ ภูมิหลังทางการศึกษา หน้าที่ในองค์การ การอบรม และความสามารถทางภาษาต่างประเทศ
    - 2.2.2 แหล่งสารสนเทศหรือบริการสารสนเทศที่ใช้โดยศึกษาประเภทของแหล่งหรือบริการสารสนเทศ ความถี่ในการใช้ ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศหรือบริการสารสนเทศ

3) ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะของสารสนเทศ โดยศึกษาลักษณะของสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการได้แก่ เนื้อหาสารสนเทศ ลักษณะของเนื้อหาสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ และความทันสมัยของสารสนเทศ

จากแนวคิดการศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ Wilson, Niedzwiedzka, Devadason ให้ข้อสังเกตที่สอดคล้องกันว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ จำแนกได้ 3 ด้าน ดังนี้

1) ปัจจัยด้านตัวผู้ใช้สารสนเทศ เป็นปัจจัยสำคัญและมีอิทธิพลในการลดหรือกระตุ้นความต้องการใช้สารสนเทศ มีดังนี้

1.1 ความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น ความต้องการในปัจจัยสี่ ความต้องการด้านจิตใจ เช่น ต้องการความสำเร็จ ต้องการให้เป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ความต้องการทางปัญญา เช่น ต้องการเรียนรู้ให้เกิดความชำนาญ เป็นต้น

1.2 ลักษณะอาชีพของผู้ใช้สารสนเทศ เช่น แพทย์ นักธุรกิจ วิศวกร เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ย่อมมีความต้องการและการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกันในสาขาของตน เช่น นักธุรกิจต้องการใช้สารสนเทศด้านการตลาดเพื่อที่จะผลิตสินค้าหรือบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนผลิตสินค้าหรือบริการใหม่ๆ

1.3 ลักษณะเฉพาะบุคคลและสังคม เป็นตัวแปรที่แสดงลักษณะของบุคคลนั้นเช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ เชื้อชาติ เป็นต้น

1.4 ลักษณะอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ใช้ ได้แก่ ระยะเวลาดำเนินกิจการหรือประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งประสบการณ์เหล่านี้เป็นลักษณะสำคัญที่ทำให้พฤติกรรมการใช้การเลือกสารสนเทศแตกต่างจากผู้ใช้อื่นๆ

1.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ที่ตั้งของหน่วยงาน ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่หน่วยงานผลิต ตลอดจนทรัพยากรต่างๆที่มีในหน่วยงาน จะกำหนดสภาพแวดล้อมว่าเป็นสภาพที่มีสารสนเทศเพียงพอ หรือเป็นสภาพที่ขาดแคลนสารสนเทศอันมีผลต่อเนื่องไปยังความต้องการสารสนเทศ ตลอดจนการใช้สารสนเทศอีกด้วย

1.6 สภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการทำงาน (กฎหมาย สังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยี) สภาพทางเศรษฐกิจ และสังคม

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสารสนเทศ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของสารสนเทศที่ส่งผลต่อความต้องการใช้สารสนเทศ มีดังนี้

2.1 เนื้อหาสารสนเทศ คือ เนื้อเรื่องของสารสนเทศ อาจเป็นสาขาวิชากว้างๆหรือหัวข้อเรื่องที่เฉพาะเจาะจงลงไปในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง สารสนเทศควรมีเนื้อหาตรงตามความสนใจ และความต้องการของผู้ใช้

2.2 ลักษณะของเนื้อหาสารสนเทศ คือ สารสนเทศที่มีเนื้อหาอย่างเดียวกันอาจมีลักษณะต่างๆกัน เช่น ทฤษฎี สถิติ ตาราง หรือสารสนเทศเรื่องเดียวกันก็อาจมีหลายลักษณะร่วมกัน

2.3 ความทันสมัยของสารสนเทศ คือ ช่วงอายุของสารสนเทศซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับเนื้อหาสารสนเทศ

2.4 รูปแบบสารสนเทศ คือ ลักษณะภายนอกของสารสนเทศ เช่น หนังสือสไลด์วารสาร เทป รายงานการประชุม เป็นต้น

3. ปัจจัยที่มาจากแหล่งสารสนเทศ โดยศึกษาประเภทของแหล่งหรือบริการสารสนเทศ ความถี่ในการใช้ ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศหรือบริการสารสนเทศ ความสะดวกที่ผู้ใช้ได้รับจากการให้บริการขึ้นกับปัจจัยหลายประการ ได้แก่

3.1 มีแหล่งสารสนเทศที่ช่วยในการค้นคว้าอยู่ในหน่วยงานของตน หรือสถานที่ใกล้เคียงกับแหล่งสารสนเทศภายนอกที่ให้บริการสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว

3.2 ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศที่ถูกต้องได้โดยง่ายและอย่างรวดเร็วเนื่องจากแหล่งสารสนเทศมีรูปแบบการให้บริการสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้

3.3 ค่าใช้จ่าย ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายด้านเวลาที่เสียไปในการรอคอย ค่าใช้จ่ายที่เป็นเงินที่ต้องเสียค่าบริการจากบริการสารสนเทศบางประเภท เช่น การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ ผู้ใช้จำเป็นต้องเสียเงินในการสืบค้น ค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน เช่น ความไม่สะดวกในการเดินทางหรือการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศ รวมทั้งคุณภาพและประโยชน์ของสารสนเทศที่ได้รับว่ามีเนื้อหาตรงตามที่ต้องการ มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามที่ต้องการ

จากแนวคิดพฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson Niedzwiedzka และ Devadason สามารถอธิบายในการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ในเรื่องของความต้องการสารสนเทศที่เกิดจากตัวกระตุ้น เริ่มจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์คือความต้องการทางกาย ทางอารมณ์และทางสติปัญญา แต่ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับตัวแปรต่างๆ เช่น ที่ทำงาน สังคม เศรษฐกิจ การเมือง เป็นต้น ตัวกระตุ้นที่นอกเหนือจากความต้องการพื้นฐานคือปัญหาและความเครียดในการดำรงชีวิต ความเสี่ยงและการเรียนรู้ทางสังคม เพื่ออธิบายปัญหาที่เกิดขึ้น และตัดสินใจคุณค่าจากความเสี่ยงนั้นๆ และเพื่อการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจต่างไม่ว่าจากตนเองหรือบุคคลอื่น และความต้องการสารสนเทศดังกล่าวจะสามารถนำไปสู่การแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศที่เกิดจากความต้องการต่อไปได้ ทั้งนี้งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาในกระบวนการดำเนินการสืบค้นสารสนเทศจากตัวแบบพฤติกรรมของ Wilson หรือกระบวนการสืบค้นจากระบบจากตัวแบบพฤติกรรมของ Niedzwiedzka ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากการแสวงหาสารสนเทศแล้วหรือขั้นตอนในการเข้าถึงสารสนเทศนั่นเอง เพื่อให้ทราบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อและสามารถนำสารสนเทศที่ได้นั้นไปใช้ต่อไป

### 3. การเข้าถึงสารสนเทศ

การเข้าถึงสารสนเทศ หมายถึง วิธีการที่ผู้ใช้งานดำเนินการสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการหลังจากที่ผ่านกระบวนการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ ในที่นี้จะกล่าวถึง การเข้าถึงสารสนเทศ โดยเครื่องมือช่วยค้นต่างๆ โดยจำแนกเป็น การเข้าถึงสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายใน และแหล่งสารสนเทศภายนอก ซึ่งเมื่อผู้ใช้งานดำเนินการเข้าถึงและได้สารสนเทศที่ต้องการแล้ว จะเข้าสู่การใช้สารสนเทศนั้นต่อไป

### 4. แหล่งสารสนเทศ

คำว่า “แหล่งสารสนเทศ” หมายถึง แหล่งที่เกิด แหล่งผลิต หรือแหล่งที่เป็นศูนย์รวมทรัพยากรสารสนเทศใน รูปลักษณะที่หลากหลายไว้ให้บริการ โดยมีบทบาทหน้าที่ต่อสังคมในการให้บริการสารสนเทศและส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้าแก่ผู้ต้องการสารสนเทศในระดับต่าง ๆ กัน อาจแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ แหล่งสารสนเทศบุคคล แหล่งสารสนเทศสถาบัน แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน และแหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

#### 4.1 แหล่งสารสนเทศบุคคล เป็นแหล่งสารสนเทศที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่เป็นผู้รู้สารสนเทศ โดย

เกิดจากการประมวลความคิด ความรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล แหล่งสารสนเทศบุคคลที่สำคัญ เช่น ประชาชนชาวบ้าน ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ นักวิชาชีพในสาขาวิชาต่าง ๆ เป็นต้น การเข้าถึงสารสนเทศบุคคลอาจต้องใช้วิธีการติดต่อสอบถามขอความรู้ คำแนะนำเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการจากบุคคลเหล่านั้นโดยตรง

#### 4.2 แหล่งสารสนเทศสถาบัน เป็นแหล่งสารสนเทศที่จัดอยู่ในกลุ่มสถาบัน องค์กรต่างๆ ซึ่ง

อาจเป็นของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ เอกชน สมาคม หรือองค์กรระหว่างประเทศ โดยมีหน้าที่พื้นฐานคือ รวบรวมการจัดการและให้บริการสารสนเทศตามวัตถุประสงค์ของสถาบันนั้น ๆ จึงเรียกว่า สถาบันบริการสารสนเทศ มีหลายรูปแบบเรียกชื่อต่างกันไป เช่น ห้องสมุดหรือหอสมุด หอจดหมายเหตุ ศูนย์สารสนเทศ เป็นต้น ส่วนใหญ่สถาบันบริการสารสนเทศเหล่านี้จัดให้บริการแก่ผู้ใช้แบบให้เปล่าโดยไม่คิดค่าบริการ แต่ในปัจจุบัน ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การผลิตและกระบวนการถ่ายทอดสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็ว จึงทำให้เกิดธุรกิจและอุตสาหกรรมสารสนเทศขึ้น เช่น มีการพัฒนาฐานข้อมูลและมีการจำหน่ายซึ่งมีผลกระทบต่อสถาบันบริการสารสนเทศที่เดิมมิได้คิดค่าบริการนั้น จำเป็นต้องพิจารณาค่าใช้จ่ายจากผู้ใช้ เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้สถาบันบริการสารสนเทศบางแห่งเกิดการเปลี่ยนแปลงกลายเป็นสถาบันบริการ

สารสนเทศเชิงพาณิชย์ขึ้น สารสนเทศจึงกลายเป็นทรัพยากรที่บางครั้งผู้ต้องการใช้ต้องลงทุนและเสียค่าใช้จ่าย

4.3 แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน เป็นแหล่งสารสนเทศที่มุ่งเผยแพร่สารสนเทศ ข่าวสาร เหตุการณ์ ต่อมวลชนส่วนใหญ่ เน้นความทันสมัย/ทันต่อเหตุการณ์ ใช้การถ่ายทอดสารสนเทศในรูปของการกระจายเสียง ภาพและตัวอักษรโดยผ่านสื่อประเภท โทรทัศน์ วิทยุและหนังสือพิมพ์

4.3.1 สื่อโทรทัศน์ เป็นแหล่งนำสารสนเทศในเรื่องต่างๆตรงสู่บ้านประชาชน ส่วนใหญ่โดยเฉพาะ ชุมชนที่อยู่ในชนบทห่างไกลได้ดีกว่าแหล่งสารสนเทศประเภทอื่น ให้บริการสารสนเทศในรูปของเสียงและภาพ มีรายการข่าว รายงานเหตุการณ์สำคัญ การเสนอเรื่องที่กำลังเป็นที่สนใจของประชาชนส่วนใหญ่ และรายการสารคดีต่างๆ แต่เวลาส่วนใหญ่จะเน้นด้านบันเทิงการ มีค่าใช้จ่ายในการผลิตและออกรายการสูง จึงต้องมีผู้อุปถัมภ์รายการ ทำให้ปริมาณสารสนเทศที่มีเนื้อหาสาระควรแก่การถ่ายทอดถึงประชาชนมีจำนวนลดลง

4.3.2 สื่อวิทยุ เป็นแหล่งนำสารสนเทศในเรื่องต่างๆสู่มวลชนส่วนใหญ่ในลักษณะเช่นเดียวกับโทรทัศน์แม้ว่าจะมีสถานีวิทยุที่ทำการถ่ายทอดมากกว่าสถานีโทรทัศน์ แต่วิทยุก็ไม่ได้เป็นแหล่งสารสนเทศที่ดีกว่าเพราะรายการส่วนใหญ่มุ่งเน้นบันเทิงการมากกว่าการให้สารสนเทศอันเป็นประโยชน์เช่นเดียวกัน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพอใจสื่อประเภทวิทยุในระดับที่น้อยกว่าโทรทัศน์ เพราะไม่สามารถแสดงภาพข่าว/เหตุการณ์สำคัญ ได้รับฟังเพียงเสียงอย่างเดียวเท่านั้น

4.3.3 สื่อหนังสือพิมพ์ เป็นแหล่งที่ถ่ายทอดสารสนเทศให้แก่มวลชนได้ดีในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ที่มีกำหนดเวลาอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่เป็นรายวัน เน้นการนำเสนอภาพและข่าวของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างทันสมัย/ทันต่อเหตุการณ์ ในรูปแบบของบทความหรือสรุปข้อเท็จจริงอย่างสั้นๆบางครั้งอาจมี สารสนเทศภูมิหลังที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ให้ด้วยแต่ไม่มากนัก เมื่อประชาชนหมดความสนใจในเรื่องนั้นๆ หนังสือพิมพ์ก็จะเสนอข่าวน้อยลงและหันไปเสนอข่าวใหม่ที่อยู่ในความสนใจของประชาชนต่อไป

#### 4.4 แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ครอบคลุมทั่วโลก เชื่อมโยงฐานข้อมูลจำนวนมากเข้าด้วยกันทำให้อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสารสนเทศผ่านเครือข่ายที่ไม่มีพรมแดน มีประโยชน์ต่อการสื่อสาร การค้นหาและการแลกเปลี่ยนข้อมูล ในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตจึงเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีความสำคัญทางการศึกษา เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ที่มีลักษณะเป็นสื่อผสม (Multi-Media) ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอนได้เป็นอย่างดี สถาบันการศึกษาทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับอุดมศึกษาได้เชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต



เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้จากอินเทอร์เน็ต เช่น ฐานข้อมูลห้องสมุด วารสารและจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และข้อมูลข่าวสารต่างๆโดยใช้บริการอินเทอร์เน็ต เช่น บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email) บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลด้วยโปรแกรม (FTP : File Transfer Protocol) การสนทนาทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (IRC : Internet Relay Chat ) และการบริการเว็ลด์ไวด์เว็บ (WWW : World Wide Web ) เป็นต้น

แหล่งสารสนเทศที่ปรากฏอยู่บนเครือข่าย WWW นั้นจะมีที่อยู่ของเว็บไซต์ที่เรียกว่า URL (Universal/Uniform Resource Locators) โดยมีรูปแบบที่เป็นสากล ถ้าใส่ไม่ถูกต้องก็จะค้นหาไม่พบ URL ของเว็บไซต์จะประกอบด้วย WWW.ชื่อย่อ/อักษรย่อของหน่วยงาน.ชื่อย่อโดเมน ตัวอย่าง URL ของกลุ่มต่างๆที่ปรากฏบนเครือข่าย WWW เช่น

4.4.1 เว็บไซต์ทางการศึกษา ปัจจุบันมีทั้งในระดับ โรงเรียนวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยให้

ข้อมูลที่สำคัญของสถาบัน เช่น สถาบันระดับอุดมศึกษาจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการทางการศึกษา การลงทะเบียนเรียน การดูแลผลการเรียน การสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา การเรียนการสอน ทางไกลฐานข้อมูลห้องสมุด และกิจกรรมต่างๆ ของสถาบัน เป็นต้น

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ URL : <http://www.psu.ac.th>

มหาวิทยาลัยทักษิณ URL : <http://www.tsu.ac.th>

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ URL : <http://www.pnu.ac.th>

4.4.2 เว็บไซต์ของบริษัทธุรกิจ เช่น ธนาคาร สำนักพิมพ์ หนังสือพิมพ์ สถานีโทรทัศน์

เป็นต้น ให้ข้อมูลเพื่อการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ สำหรับลูกค้า เป็นส่วนใหญ่

ธนาคารกรุงเทพ URL : <http://www.bangkokbank.com>

หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ URL : <http://www.thannews.th.com>

สถานีโทรทัศน์ TNN24 URL : <http://www.tnnthailand.com>

4.4.3 เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ เป็นหน่วยงานระดับกระทรวง ทบวง กรม ของทางราชการและรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ผลงาน ข่าวคราวความเคลื่อนไหว กิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

กระทรวงการคลัง URL : <http://www.mof.go.th>

กระทรวงพาณิชย์ URL : <http://www.moc.go.th>

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค URL : <http://www.pea.co.th>

4.4.4 เว็บไซต์องค์การระหว่างประเทศ เป็นหน่วยงาน/องค์กรในระดับชาติและระดับนานาชาติ ส่วนใหญ่จะเป็นองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ การดำเนินการ ผลงานและกิจกรรม ข่าวคราวความเคลื่อนไหว เป็นต้น

United Nations educational Scientific And Cultural Organization (UNESCO) URL : <http://www.unesco.org>

WHO URL : <http://www.who.int>

4.4.5 เว็บไซต์สมาคมวิชาชีพ เป็นหน่วยงาน/สมาคมทางวิชาชีพในสาขาวิชาต่างๆ ให้ข้อมูลเผยแพร่แลกเปลี่ยนความรู้ รายงานความเคลื่อนไหวทางวิชาการ ให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกของสมาคม ส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพ

สมาคมเภสัชวิทยาแห่งประเทศไทย URL : <http://www.phartherst.or.th>

สภาการพยาบาล URL : <http://www.tnc.or.th>

สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทยฯ URL <http://www.thainurses.org/>

ถ้าต้องการอาศัยข้อมูล/สารสนเทศในการทำงาน หรือประกอบการศึกษาในวิชาชีพ อินเทอร์เน็ตจะทำหน้าที่เหมือนเป็นห้องสมุดขนาดยักษ์ที่มีสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ มากมายมหาศาล และเป็นทางด่วนที่นำไปยังแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการได้ในระยะที่รวดเร็ว ย่นระยะเวลาในการเดินทางไปหาข้อมูลและประหยัดค่าใช้จ่ายในการให้ได้มาซึ่งข้อมูล เพราะไม่ต้องเสียค่าบริการ (ยกเว้นค่าโทรศัพท์ในระดับท้องถิ่น) สามารถติดตามความเคลื่อนไหวในเรื่องที่สนใจได้ทันสมัยตลอดเวลา ถือเป็นแหล่งสารสนเทศที่ได้รับความนิยมสูงสุดในปัจจุบัน

#### 4.5 แหล่งสารสนเทศธุรกิจ

แหล่งสารสนเทศธุรกิจที่ผู้ประกอบการสามารถแสวงหาสารสนเทศธุรกิจได้จาก แหล่งสารสนเทศ 2 แหล่ง ดังนี้ (สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ, 2540)

4.5.1 แหล่งสารสนเทศภายใน (Internal Information Sources) เป็นแหล่งสารสนเทศเบื้องต้นที่เกิดจากการปฏิบัติงานภายในองค์กรหรือหน่วยงาน โดยการรวบรวมสารสนเทศจากฝ่ายงานต่างๆในหน่วยงาน แหล่งสารสนเทศภายในส่วนใหญ่เป็นสารสนเทศเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรนโยบายและแผน ระบบและระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยการผลิต บรรยากาศในการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งสารสนเทศเหล่านี้ผู้ประกอบการได้จากสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กร และมีประโยชน์ชี้ให้ผู้ประกอบการเห็นจุดแข็งขององค์กรโดยพิจารณาจากความแตกต่างที่องค์กรมีเหมือนคู่แข่ง หรือโดดเด่นในระบบของธุรกิจ ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจได้อย่างมั่นคง และสามารถกำหนดทิศทางได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งเห็นจุดอ่อนขององค์กรซึ่งจะทำให้องค์กรไม่เสีย



โอกาสของการเติบโตในระบบธุรกิจ โดย ชัยนันท์ นันทพันธ์ และคณะ(2535) ได้แบ่งแหล่งสารสนเทศหน่วยงาน ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ โดย คือ

4.5.1.1 หน่วยงานราชการ หมายถึง หน่วยงานของรัฐบาลที่ให้ความช่วยเหลือและจัดอบรมแก่ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือ การสนับสนุนให้มีการจ้างงานเพิ่มมากขึ้น

4.6 หน่วยงานเอกชน หมายถึง สถาบันหรือหน่วยงานที่มีชื่อของรัฐบาลและดำเนินงานเกี่ยวข้องกับพัฒนาธุรกิจนอกจากนี้รูปแบบการให้บริการสารสนเทศธุรกิจโดยการให้ความช่วยเหลือด้านการให้คำปรึกษา และการฝึกอบรม ถือได้ว่าเป็นการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการซึ่งมีความสำคัญมาก เพราะจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถนำความรู้ที่ได้ไปวางแผนและดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคง (สุพัฒน์ ลิมปาภรณ์, 2547) และแหล่งสารสนเทศหน่วยงานมีรูปแบบการให้บริการสารสนเทศธุรกิจดังนี้(ฉวีวรรณ คูหาภินันท์, 2545)

แหล่งสารสนเทศภายนอก (External Information Sources) เป็นแหล่งสารสนเทศที่มาจากภายนอกองค์กรซึ่งมีทั้งที่เป็นส่วนบุคคลและหน่วยงาน ซึ่งแหล่งสารสนเทศบุคคล หมายถึง บุคคลที่เป็นผู้เผยแพร่ ถ่ายทอดสารสนเทศไปยังผู้ใช้ในลักษณะเผชิญหน้า ผู้ใช้สามารถปรึกษา พบปะพูดคุยเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ รวมถึงประสบการณ์ ความรู้ ตลอดจนความคิดของผู้ใช้สารสนเทศ บุคคลที่เป็นแหล่งสารสนเทศ ได้แก่ ญาติ ที่ปรึกษา เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมวิชาชีพเดียวกัน และลูกค้า (Olszewski, 2001) ตลอดจนสื่อมวลชนเป็นสารสนเทศที่เกี่ยวกับเหตุการณ์ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และ วารสารต่างๆ เป็นต้น (ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ ,2537) และสภาพปัจจัยต่างๆที่อยู่ภายนอกองค์กรซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อองค์กร เป็นสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า คู่แข่งขัน แรงงาน กฎระเบียบต่างๆและกฎหมาย นอกจากนี้สารสนเทศที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ แนวโน้มทั่วไปของเศรษฐกิจที่มีผลต่อองค์การภาวะการค้าและการผลิตทางอุตสาหกรรม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและวิธีการทางวิทยาศาสตร์ใหม่ๆ และสภาพสังคม ได้แก่ วัฒนธรรมและความเชื่อในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งสารสนเทศเหล่านี้มีอิทธิพลต่อองค์การ โดยที่การดำเนินธุรกิจไม่อาจหลีกเลี่ยงผลกระทบจากสารสนเทศภายนอกองค์กรได้ ผลกระทบเหล่านี้จะเป็นผลดี และผลเสียในเวลาเดียวกันผู้ประกอบการสามารถนำผลดีมาปฏิบัติ และนำผลเสียมาวิเคราะห์ ปรับปรุงและหาแนวทางแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์การเห็นแนวทางที่จะก้าวไปในอนาคต

## 5. การใช้สารสนเทศ (Information use)

Menzel (1967) ให้นิยามว่า การใช้สารสนเทศ หมายถึง พฤติกรรมการใช้ข้อมูลที่มีการรวบรวมไว้ และนำสารสนเทศที่ได้รับมาใช้ตอบคำถาม ขจัดความสงสัย สนองความอยากรู้ แก้ไขปัญหา หรือใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานต่างๆ

วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ

ประภาวดี สืบสนธิ ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ ดังนี้

6.1 เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล เป็นการแก้ไขปัญหาในชีวิตส่วนตัว หรือการทำงาน หากบุคคลมีความรู้ในเรื่องสารสนเทศต่าง ๆ จะช่วยให้สามารถนำความรู้ที่มีมาวิเคราะห์แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 เพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ การศึกษาเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตของบุคคล เนื่องจากวิทยาการความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา บุคคลจึงจำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อก้าวให้ทันกับโลกและวิทยาการใหม่ๆ ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการและแสวงหาสารสนเทศเพื่อตอบปัญหาเรื่องที่สงสัย สารสนเทศที่ได้รับจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ของบุคคลนั้นให้กว้างขึ้น

6.3 เพื่อประกอบอาชีพและการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมาย

6.4 เพื่อการถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคคลอื่น เป็นการกระจายหรือถ่ายทอดและเผยแพร่สารสนเทศที่เก็บรวบรวมและแสวงหา เพื่อถ่ายทอดให้กับบุคคลอื่นได้รับประโยชน์

6.5 เพื่อวัตถุประสงค์นานาชาติ เช่น การแลกเปลี่ยนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

## 6. อุปสรรคในการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้

อุปสรรคในการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ มี 5 ประการคือ (David Nicholas, 1996)

### 6.1 บุคลิกลักษณะ

6.1.1 ความใส่ใจติดตามสารสนเทศ หมายถึง ความใจติดตาม สารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ในช่วงเวลาที่เหมาะสม มีความพยายามที่จะนำวิธีการกลยุทธ์ใหม่ๆ เข้ามาใช้ เมื่อสิ่งที่ทำในครั้งก่อนไม่ประสบความสำเร็จ

6.1.2 ความละเอียดถี่ถ้วน หมายถึง ความละเอียดถี่ถ้วนและระแวดระวังในการค้นหาสารสนเทศและประเมินสารสนเทศ

6.1.3 การกระตุ้น หมายถึง พันธสัญญาระหว่างงานกับตัวผู้ใช้ผู้ร่วมงานเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศทั้งสิ้น

6.1.4 การยอมรับ หมายถึง ความเต็มใจที่จะยอมรับสารสนเทศจากบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ต่างๆที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

### 6.2 เวลา

การไม่มีเวลามากเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ ผู้ใช้มักต้องเผชิญปัญหาและการเปลี่ยนแปลงบ่อยๆ เนื่องจากต้องทำงานหนักขึ้น เร็วขึ้นกว่าแต่ก่อน จึงไม่มีเวลาที่จะแสวงหารับและแยกแยะสารสนเทศที่จำเป็น

### 6.3 การเข้าถึง

ผู้ใช้จะเข้าถึงสารสนเทศได้นั้น ต้องแหล่งสารสนเทศ หรือระบบสารสนเทศที่สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ได้อย่างทันทีทันใด ซึ่งเป็นแหล่งหรือระบบที่สามารถเข้าถึงง่ายและไม่ห่างไกลจนเกินไป

### 6.4 ทรัพยากร / ต้นทุน

การเข้าถึงสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับต้นทุน ถ้าผู้ใช้ต้องการสารสนเทศที่มีความรวดเร็ว ทันสมัย สะดวกแก่การค้นหา ผู้ใช้จำเป็นต้องพึ่งพาการบริการสารสนเทศที่อาศัยอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งล้วนแต่มีต้นทุนในการจัดซื้อมาทั้งสิ้น เมื่อต้นทุนที่สูงขึ้นจึงต้องมีการคิดค่าใช้จ่ายสูงตามมา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละแห่ง

### 6.5 ปริมาณของสารสนเทศ

ปัจจุบันมีช่องทางการสื่อสารมากขึ้น ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่หลากหลายและปริมาณมาก ทั้งจากโทรทัศน์ วิทยุทัศน์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร ซึ่งในอดีตไม่เคยมี ดังนั้นปริมาณสารสนเทศที่ผ่านช่องทางเหล่านี้ จึงมีมากจนทะลักทะลายน ผู้ใช้ไม่สามารถคัดสรรสารสนเทศได้ทัน

## 7. ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการใช้สารสนเทศ

อุปสรรคที่ทำให้การถ่ายทอดสารสนเทศระหว่างแหล่งและผู้ใช้ไม่มีประสิทธิภาพมีหลายประการ เป็นอุปสรรคทั้งภายในและภายนอกตัวผู้ใช้ เป็นอุปสรรคระหว่างบุคคลและระหว่างองค์กร อุปสรรคเหล่านี้เป็นผลร้ายพอๆกับการไม่มีสารสนเทศ เพราะจะขัดขวางการถ่ายทอดและการไหลเวียนของสารสนเทศ ขัดขวางการเข้าถึง และก่อปัญหาให้ผู้ใช้

อุปสรรคระหว่างบุคคล จำแนกเป็น

1) ความต้องการและการแสวงหา (Havelock, 1969) ตั้งข้อสังเกตว่า อุปสรรคที่เกิดจากบุคคลเนื่องจากคนเป็นระบบแก้ปัญหา ซึ่งเกี่ยวข้องกับระบบความต้องการ และระบบการแสวงหา ซึ่งต้องประสานงานกัน มิฉะนั้นแล้วแหล่งจะให้สารสนเทศก่อนที่ผู้ใช้มีความต้องการหรือมีปัญหา หรือแหล่งอาจไม่สามารถให้สารสนเทศ คำตอบเมื่อผู้ใช้มีความต้องการ

2) ระดับความต้องการ ในการอภิปรายถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

สารสนเทศและผู้ใช้ พบว่าผู้ใช้มีความยากลำบากในการประมวลและแสดงความต้องการของตนเอง ผู้ใช้ตกอยู่ในสภาพที่ต้องอธิบายถึงความต้องการที่ตนเองก็ไม่รู้แน่ให้ผู้อื่นฟัง ผลคือไม่สามารถอธิบายความต้องการของตนเองได้ชัด

3) การเข้าถึงได้สะดวก ซึ่งว่าองค์ประกอบ 2 ประการมีผลต่อการเลือกใช้แหล่งสารสนเทศ คือ แหล่งนั้นใช้ได้ง่ายและเข้าถึงได้สะดวก

ยูเนสโก (UNESCO, 1984) ได้จำแนกอุปสรรคตามขั้นตอนของการถ่ายทอดและการใช้สารสนเทศ ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1) อุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ
- 2) อุปสรรคเกี่ยวกับความพร้อมของเอกสาร
- 3) อุปสรรคในการใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดจาก
  - 3.1) ระดับการศึกษาของผู้ใช้
  - 3.2) การบรรจุและการนำเสนอสารสนเทศไม่ดีพอ
  - 3.3) อุปสรรคทางภาษาและขาดบริการแปล
  - 3.4) ขาดแรงจูงใจในการใช้สารสนเทศ
  - 3.5) ขาดนโยบายสารสนเทศที่เหมาะสมและแผนที่จะส่งเสริมการใช้สารสนเทศ
  - 3.6) ขาดการอบรมผู้ใช้
  - 3.7) การให้บริการสารสนเทศไม่มีประสิทธิภาพ

### แนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศธุรกิจ

สารสนเทศธุรกิจ (Business Information) หมายถึง สารสนเทศที่เกี่ยวกับธุรกิจซึ่งประกอบการต้องการเพื่อนำมาสนับสนุนให้ธุรกิจเจริญเติบโตและสำเร็จตามเป้าหมายของธุรกิจและหมายรวมถึงสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น สารสนเทศเกี่ยวกับการลงทุน แหล่งผลิตวัตถุดิบอัตราขนส่งสินค้า ภาษีวิธีการขนส่งสินค้า ภาวะเศรษฐกิจ การวิจัยการตลาด กฎหมาย ผลงานวิจัยสิ่งประดิษฐ์เพื่ออุตสาหกรรม ข้าราชการเมือง วัฒนธรรมท้องถิ่นและข่าวสังคม (ประดิษฐา สิริพันธ์, 2542 ; Hendersonfile, 2003)

#### 1. ความสำคัญและบทบาทของสารสนเทศธุรกิจ

ในยุคเศรษฐกิจบนพื้นฐานแห่งความรู้ การดำเนินธุรกิจผู้ประกอบการจะให้ความสำคัญกับสารสนเทศและความรู้ และถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจทำให้ผู้ประกอบการสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ นอกจากนี้ สมชัย หยกอุบล (2548) กล่าวว่า ประกอบการจะต้อง

ปรับเปลี่ยนการจัดการธุรกิจตามสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไป แม้ว่าผู้ประกอบการจะมีระยะเวลาดำเนินกิจการหรือมีประสบการณ์มากก็ยังคงจำเป็นต้องแสวงหาความรู้ใหม่ๆเสมอ โดยการติดตามข่าวสาร การฟัง การคิด การดู การอ่าน การสังเกต และติดตามการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ ดังนั้นสารสนเทศธุรกิจจึงมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (แมน มาส ชาวลิต, 2542 ; วัลลภ สวัสดิวัลลภ, 2544)

1) ช่วยในการตัดสินใจในด้านต่างๆ ที่จะปฏิบัติงานใดๆให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเช่น การตัดสินใจในการประกอบธุรกิจ และการประกอบการอุตสาหกรรม ถ้าได้รับสารสนเทศที่มีคุณค่าเพียงพอ ย่อมทำให้การตัดสินใจนั้นเกิดประโยชน์สูงสุด

2) ก่อให้เกิดแนวคิด และแนวทางในการเริ่มต้นงานใหม่เพื่อนำไปสู่การพัฒนา

3) ก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านวิทยาการและเทคโนโลยีต่างๆ ซึ่งเป็นผลให้คุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้รับสารสนเทศดีขึ้น

4) ขยายโลกทัศน์ของผู้ประกอบการให้กว้างขวางและมีความเข้าใจที่ดีขึ้น

5) ช่วยเสริมสร้างความรู้ความสามารถทางธุรกิจ และความรู้อื่นๆซึ่งสารสนเทศเหล่านี้อาจได้จากแหล่งสารสนเทศต่างๆอย่างหลากหลาย ทำให้มีหนทางแก้ปัญหา มีทางเลือกสำหรับดำเนินการทำให้สามารถตัดสินใจได้ดีขึ้น เนื่องจากสารสนเทศมีความสำคัญและเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินธุรกิจแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้ (วัลลภ สวัสดิวัลลภ, 2544 )

1) บทบาทด้านการค้าหรือด้านการพาณิชย์ ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีในปัจจุบัน ทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีมากขึ้น การแข่งขันทางด้าน 20 ธุรกิจจะรุนแรง ผู้ประกอบการจึงต้องมีการแสวงหาข้อมูลและสารสนเทศต่างๆ เพื่อนำมาตัดสินใจในการดำเนินงานอยู่เสมอ โดยเฉพาะสารสนเทศทางธุรกิจเป็นสิ่งจำเป็นยิ่ง เพราะผู้ที่มีข้อมูลและสารสนเทศที่แม่นยำกว่า ทันสมัยกว่า จะเป็นฝ่ายได้เปรียบในการค้า หากข้อมูลหรือสารสนเทศมีไม่เพียงพอจะทำให้ธุรกิจเกิดความเสียหายได้

2. บทบาทด้านอุตสาหกรรม สิ่งที่มีค่าสูงสุดของอุตสาหกรรม คือ วิทยาการและเทคโนโลยีการผลิต ประเทศที่มีความก้าวหน้าทางด้านวิทยาการและเทคโนโลยีการผลิตจึงได้เปรียบประเทศที่มีเพียงวัตถุดิบ สารสนเทศทางวิทยาการและเทคโนโลยีการผลิตจึงมีส่วนสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการทั้งหลายจึงพยายามแสวงหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องทั้งด้าน วิทยาการและเทคโนโลยีการผลิตเพื่อให้เกิดการคิดค้นนวัตกรรมและพัฒนาสินค้าซึ่งถือเป็นกุญแจสำคัญในการผลิต และการผลิตหรือพัฒนาสินค้าจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ด้วยเหตุที่ว่าคุณภาพสินค้านั้นจะไม่มีค่าเท่าใดที่สุดต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพราะความพึงพอใจ

ของลูกค้าเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ผู้ประกอบการกิจการผลิตจึงต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจเพื่อนำมาผลิตและพัฒนาสินค้าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า (สมพงษ์ สวัสดิภักดิ์, 2546)

สารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ผู้ประกอบการต้องอาศัยสารสนเทศธุรกิจเพื่อช่วยตัดสินใจในการประกอบธุรกิจและการลงทุน เพื่อป้องกันความเสี่ยงทางธุรกิจ และนำสารสนเทศไปใช้ในการวิเคราะห์กำหนดกลยุทธ์และทิศทางธุรกิจ ผู้ประกอบการในปัจจุบันมีความต้องการใช้สารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ และสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กรรชิต มาลัยวงศ์, 2542)

## 2. เนื้อหาสารสนเทศธุรกิจ

เนื้อหาสารสนเทศกล่าวได้ว่าเป็นส่วนสำคัญที่สุด โดยสารสนเทศนั้นจะต้องมีเนื้อหาที่ตรงตามความสนใจ ความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ และหน้าที่หรือกิจกรรมที่ผู้ใช้สารสนเทศกำลังปฏิบัติ เนื้อหาสารสนเทศ หมายถึง เนื้อเรื่องของสารสนเทศอาจเป็นสาขาวิชากว้างๆหรือหัวข้อเรื่องที่เฉพาะเจาะจงลงไปในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง(สายสุดา ปันตระกูล ,2544) ดังนั้น เนื้อหาสารสนเทศธุรกิจ จึงหมายถึงเนื้อเรื่องของสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจซึ่งหนังสือ The London Classification of Business Studies ได้แบ่งเนื้อหาสารสนเทศธุรกิจ ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ (Stekel, 2002)

- 1) สารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการ ครอบคลุมเรื่องเกี่ยวกับการจัดการการควบคุมงานและการจัดกิจกรรม การตลาด การเงินและการบัญชี
- 2) สารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของการค้าและองค์การ ครอบคลุมเรื่องเกี่ยวกับความรู้ของมนุษย์ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ
- 3) ได้แก่ เศรษฐกิจ การขนส่ง อุตสาหกรรม การศึกษา กฎหมาย การเมือง วิทยาศาสตร์ และ

เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับวิธีการและกระบวนการที่เป็นประโยชน์ในการจัดการและทำให้กิจกรรมทางการค้าบรรลุผลสำเร็จ เกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการตัดสินใจเทคนิคในการวิเคราะห์ การวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ นอกจากนี้ วัฒนา ณ ระนอง (2533) และ อำไพพร เลขะจิระกุล (2535) แบ่ง เนื้อหาสารสนเทศธุรกิจออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

- 1) สารสนเทศด้านการตลาด เป็นข้อมูลที่นำมาใช้ในงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบความต้องการของลูกค้า การวิจัยการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคาและการจัดจำหน่าย(อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2542) ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งวัตถุดิบราคาวัตถุดิบ 31ระดับราคาสินค้าอุปโภคและบริโภค แนวทางการทำธุรกิจเพื่อส่งออก กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ สัดส่วนตลาดและคู่แข่ง

- 2) สารสนเทศด้านการเงิน เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการเงินและการลงทุน ประกอบด้วย



ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งเงินทุน เงินกู้ สภาวะเศรษฐกิจไทย สภาวะเศรษฐกิจโลก การลงทุนร่วมกับต่างประเทศ นโยบายส่งเสริมการลงทุน สิทธิประโยชน์ด้านการลงทุน

3) สารสนเทศด้านการบริหารและการจัดการ เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและการจัดการ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารการตลาด การบริหารการเงินและบัญชี การบริหารงานบุคคล การวางแผนภาษีอากร การจัดการสินค้าคงคลัง กฎหมายแรงงาน การเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุนการผลิต การบำรุงรักษาเครื่องจักรกล

4) สารสนเทศด้านเทคโนโลยีการผลิต เป็นข้อมูลที่น่าไปใช้ประกอบในกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการ(อำนาจ ธีระวนิช, 2544) ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับเทคนิคการผลิตใหม่ๆ เทคนิคการประหยัดพลังงาน เครื่องมือและเครื่องจักรในการผลิต วิธีการถ่ายทอดและเรียนรู้เทคโนโลยี แหล่งเทคโนโลยีและการติดต่อ เทคนิคการผลิตและควบคุมการบรรจุหีบห่อ การออกแบบผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. ความต้องการใช้บริการสินเชื่อ

วิฑูรย์ ปราศรัย (2552) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย: กรณีศึกษาของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าพฤติกรรมของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้และที่เหลือจะนำมาเพื่อการอุปโภค บริโภค และพบว่ามีความแปรผันด้านเงินเดือนที่สามารถนำมาใช้พยากรณ์วงเงินกู้ที่จะได้รับจากธนาคาร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารคือวัตถุประสงค์ที่ให้ผู้มีความหลากหลายตรงกับความต้องการ และหลักประกันสามารถใช้เป็นบุคคลค้ำประกันแทนทรัพย์สินได้ และความพึงพอใจของผู้ พบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากที่สุดในปัจจุบันด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารและสถานที่ของธนาคาร และน้อยที่สุดจะเป็นปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย

รุ่งโรจน์ ไรยเรณู (2552) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้านานาชาติกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์พระนครศรีอยุธยา พบว่าลูกค้านส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี มีอาชีพรับราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ ลูกค้านส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิถ่วงเงินอนุมัติไม่เกิน 100,000 บาท ระยะเวลาการกู้ยืมไม่เกิน 5 ปี และใช้บุคคลค้ำประกันลูกค้านมีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ และลูกค้านมีระดับ



การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ โดยให้ความสำคัญในระดับมาก ในด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าย มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้ายที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม และด้านการส่งเสริมสินเชื่อแตกต่างกัน ปัจจัยการให้บริการสินเชื่อของลูกค้ายที่ใช้ประเภทสินเชื่อต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้ายที่ได้รับวงเงินอนุมัติต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านช่องทางการขอสินเชื่อและด้านการส่งเสริมสินเชื่อแตกต่างกัน ลูกค้ายที่มีระยะเวลาการกู้ยืมต่างกันมีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ และด้านช่องทางการขอสินเชื่อแตกต่างกัน สำหรับลูกค้ายที่ใช้หลักประกันต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมสินเชื่อแตกต่างกัน

พุทธิกาญจน์ หัตถิยา (2548) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจสะพานขาว พบว่า ลูกค้ายส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจทั่วไป มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เพื่อหมุนเวียนในกิจการ เพศชาย อายุระหว่าง 25 ถึง 35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 100,000 ถึง 200,000 บาท ลักษณะการขอสินเชื่อในนามส่วนตัว ไม่มีบริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัดในเครือ มีพนักงานต่ำกว่า 10 คน ส่วนปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)สำนักงานธุรกิจสะพานขาวของลูกค้าย พบว่า ลูกค้ายใช้บริการเพราะปัจจัยการตัดสินใจทางด้านการพนักงาน รองลงมาคือด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมและสนับสนุน ด้านการให้บริการอื่นๆ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการและด้านประเภทของสินเชื่อในด้านประเภทของสินเชื่อตามลำดับ

จริยา กงจักร์ (2548) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาเชียงคำ อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา พบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาเชียงคำ อำเภอเชียงคำจังหวัดพะเยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (จุดบริการและสถานที่) มากที่สุด ความต้องการของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อพบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความต้องการด้านบุคลากร มากที่สุด ความแตกต่างด้านอายุ ที่มีผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยใช้ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา(อัตราดอกเบี้ย) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (จุดบริการ) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมพบว่าไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกันความแตกต่าง แต่ด้านการศึกษา ในภาพรวมพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันความแตกต่างและด้านอาชีพ ในภาพรวมพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันความแตกต่าง ด้านรายได้ ในภาพรวมพบว่ามีไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

อภิชาติ วรพัฒน์ (2540) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้สินเชื่อบุคคลของข้าราชการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์ ผลการศึกษาแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ปัจจัยในการใช้สินเชื่อ ลักษณะการใช้สินเชื่อ และปัญหาในการใช้สินเชื่อ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยในการเลือกใช้สินเชื่อบุคคล ส่วนใหญ่มีการศึกษาเงื่อนไขของแหล่งเงินทุนตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไปโดยใช้ข้อมูลจากแหล่งเงินทุนโดยตรง และจากคนใกล้ชิด แต่กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งเงินทุน คือ สมาชิกในครอบครัว และพนักงานของแหล่งเงินทุน ปัจจัยที่ใช้ในการเลือกแหล่งเงินทุนคือ อัตราดอกเบี้ยต่ำ เงื่อนไขไม่ซับซ้อน และวงเงินกู้ยืมให้สูงกว่าที่อื่น การใช้สินเชื่อ ส่วนใหญ่ใช้ในวงเงินไม่เกิน 800,000 บาท สินเชื่อที่นิยมใช้มากที่สุดคือ สินเชื่อเพื่อการเคหะ โดยสินเชื่อเคหะใช้แหล่งเงินทุนจากธนาคารพาณิชย์และธนาคารอาคารสงเคราะห์ส่วนสินเชื่อเอนกประสงค์ สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค และสินเชื่อเพื่อการศึกษาใช้แหล่งเงินทุนจากสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นหลัก ปัญหาการใช้สินเชื่อบุคคลแบ่งเป็น 3 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อกับแหล่งเงินทุน พบว่าปัญหาที่ผู้กู้เป็นกังวลก่อนติดต่อกับแหล่งเงินทุนคือ อัตรา ผ่อนชำระต่อรายได้หลักประกันที่ต้องใช้ ในการติดต่อกับแหล่งเงินทุนครั้งแรกถูกปฏิเสธ ซึ่งมีสาเหตุส่วนใหญ่เป็นปัญหาในเรื่องคุณสมบัติของผู้กู้ ได้แก่ อายุมาก, เป็นลูกค้ำใหม่ และรายได้ต่ำ ช่วงที่ 2 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้สินเชื่อ แบ่งเป็น 5 ปัญหาคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านสถานที่ ปัญหาด้านการให้บริการและ ปัญหาด้านคุณภาพของพนักงาน โดยปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาอัตราดอกเบี้ยที่ค่อนข้างสูง รองลงมาเป็นการกำหนดเงื่อนไขของแหล่งเงินทุน พบมากในเรื่อง การประเมินราคาหลักประกันที่ ค่อนข้างต่ำ รองลงมา คือ การกำหนดเงื่อนไขซับซ้อน การอนุมัติล่าช้า และวงเงินสินเชื่อ อนุมัติให้น้อย ตามลำดับ โดยสถาบันการเงินที่พบว่ามีปัญหามากที่สุดคือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารพาณิชย์ ส่วนปัญหาด้านสถานที่ การให้บริการ และคุณภาพพนักงานยังพบน้อย ยกเว้นธนาคารอาคารสงเคราะห์พบว่ามีปัญหาในเรื่องของทำเลที่ตั้ง และคุณภาพการให้บริการมากกว่า สถาบันการเงินอื่น และโดยภาพรวมผู้กู้พอใจกับการให้บริการของแหล่งเงินทุน ช่วงที่ 3 ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการผ่อนชำระกับแหล่งเงินทุนมีสองสาเหตุคือ ปัญหา ที่มาจากตัวผู้กู้ ได้แก่ ปัญหาภาระหนี้สินภายนอก, มีรายจ่ายที่ไม่คาดคิด เกิดขึ้น และไม่สะดวกในการชำระหนี้ ปัญหาที่มาจากแหล่งเงินทุน ได้แก่ การให้บริการรับชำระหนี้ และการให้บริการด้านข้อมูลให้กับลูกค้ำ โดยสถาบันการเงินที่พบปัญหาการให้บริการรับชำระหนี้ คือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารพาณิชย์ แต่ในส่วนของสหกรณ์ออมทรัพย์พบว่ามีปัญหาในเรื่องการให้บริการข้อมูลให้กับลูกค้ำ

จากการศึกษาความต้องการใช้บริการสารสินเชื่อ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ลูกค้ำตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อคือด้านอัตราดอกเบี้ย ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบคือด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

หรือจุดบริการ สถานที่ และจากการทดสอบสมมติฐานระดับการตัดสินใจในการใช้บริการ  
สินเชื่อโดยใช้ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

## 2. การให้บริการสินเชื่อของธนาคารแก่ผู้รับบริการ

ชาติ ไตรจันทร์ (2539) ได้ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการการให้บริการด้าน  
สินเชื่อการเกษตรแก่เกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในพื้นที่จังหวัด  
ชายแดนภาคใต้ ผลของการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการการให้บริการอยู่ใน  
ระดับปานกลาง แนวโน้มในระดับที่มีปัญหามากโดยเฉพาะในขั้นตอนการเร่งรัดชำระหนี้ใน  
ลักษณะเกษตรกรลูกค้าไม่ชำระตามคำรับรองและติดตามไม่ค่อยพบตัวและปัจจัยที่เป็นปัญหาใน  
การให้บริการที่พบคือ ในด้านผู้รับบริการ คือ อายุระดับการศึกษาและภาษาของเกษตรกรลูกค้า  
ส่วนปัจจัยที่เกิดภายในองค์กร ธ.ก.ส.ได้แก่ ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ การให้รางวัล การ  
ติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านกฎระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของธ.ก.ส.และปัจจัยด้าน  
โครงสร้างขององค์กร แต่จากการจัดลำดับปัจจัยดังกล่าวพบว่า ปัจจัยด้านกฎระเบียบ คำสั่ง  
ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติของ ธ.ก.ส. เป็นปัญหามากที่สุด ในส่วนของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์  
ระหว่างตัวแปรที่น่าสนใจ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ศาสนา อัตราเงินเดือนและบทบาท  
ในตำแหน่งของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับระดับการมีปัญหาในการให้บริการแต่  
ความสัมพันธ์กับปัญหาในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการพบว่ามีแต่อายุของพนักงานเท่านั้นที่  
มีความสัมพันธ์ ในส่วนข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาเห็นว่าในสภาพปัจจุบันทางธนาคารควรจะให้มีการ  
ฝึกอบรมในเรื่องของการให้บริการแก่พนักงานสินเชื่อการให้ความสำคัญของการให้บริการ ในการมี  
ผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานมากขึ้น การประชาสัมพันธ์การให้ความรู้และการให้บริการ  
ด้านสินเชื่อแก่เกษตรกรลูกค้าอย่างทั่วถึงตลอดจนการสนับสนุนเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย  
เพื่อให้การบริการลูกค้าและปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบโครงสร้างของ ธ.ก.ส.ให้มีความยืดหยุ่น  
คล่องตัวในการบริการมากยิ่งขึ้น

รุ่งนภา จันทวิสูตร (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบ  
ธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ผลการศึกษาพบว่า  
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-30 ปี มีสถานภาพโสดประกอบอาชีพพนักงาน  
บริษัท/ธุรกิจเอกชน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท ใช้  
บริการในช่วง 3 เดือน ที่ผ่านมา 2-5 ครั้ง โดยใช้บริการฝาก – ถอน มากที่สุด ด้านความคาดหวัง  
พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่  
ยอดเยี่ยม ด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงบริการที่  
ได้รับจริงโดยรวมในระดับมากที่สุดต่อปัจจัย ด้านความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจ การตอบสนอง

และการดูแลเอาใจใส่ จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังของผู้ตอบสอบถามที่มีต่อการบริการและค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงสูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังที่มีต่อการบริการในปัจจุบันด้านรูปลักษณะ การดูแลเอาใจใส่และการให้ความมั่นใจตามลำดับ ค่าความแตกต่างจากมากไปน้อยและมีค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง และค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเท่ากัน ในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและมีค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการสูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงในปัจจุบันด้านการตอบสนอง

จากการศึกษาการให้บริการสินเชื่อกับธนาคารแก่ผู้รับบริการ พบว่าปัจจัยที่เป็นปัญหาในการให้บริการคือในด้านผู้รับบริการหรือปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ เช่น เพศ อายุ การศึกษา เป็นต้น ส่วนความคาดหวังการบริการของผู้ใช้บริการที่ต้องการจากธนาคารคือ ความน่าเชื่อถือ และการสร้างความมั่นใจ

### 3. ความต้องการ การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้กลุ่มต่างๆ

ศุภิมน สุภโสภาส (2543) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือพนักงานตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อเพิ่มพูนความรู้และเพื่อประกอบการทำงาน และผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนใหญ่ใช้วิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศโดยการเดินสำรวจและเลือกหยิบตามชั้นเอกสาร ปัญหาและอุปสรรคในการใช้และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศน คือ หาไม่พบ ทรัพยากรวางผิดที่ ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาที่เหมาะสมและใช้เวลาในการค้นหา สำหรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบซับซ้อน ซ้ำ ไม่มีประสิทธิภาพ ใช้เวลาในการสืบค้นมาก และใช้ไม่เป็น ไม่มีความรู้และทักษะในการใช้

บุหพันธ์ อุษิตยะกุล (2548) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดขอนแก่นมีความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจด้านเนื้อหาเกี่ยวกับด้านการตลาดมากที่สุด ด้านลักษณะของเนื้อหา พบว่า ผู้ประกอบการต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจที่มีลักษณะเนื้อหาเชิงวิเคราะห์ และข้อมูลสถิติ ตัวเลข แผนภูมิประกอบคำบรรยายในระดับมาก ด้านความทันสมัยของสารสนเทศธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจปัจจุบัน คาดการณ์อนาคต และย้อนหลัง 1-3 ปีในระดับมาก ด้านรูปแบบสารสนเทศธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการต้องการใช้ในระดับปานกลางทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อไม่ตีพิมพ์ โดยสื่อสิ่งพิมพ์ต้องการใช้วารสารทางธุรกิจและ

อุตสาหกรรมมากที่สุด ส่วนสื่อไม่ดีพิมพ์ต้องการใช้เว็บไซต์หน่วยงานราชการ สถาบัน สมาคม ธุรกิจและเอกชนมากที่สุด ด้านแหล่งสารสนเทศ พบว่า ผู้ประกอบการต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจ จากแหล่งสารสนเทศภายในสถานประกอบการ และแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนในระดับมาก และปัญหา พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการ SMEs ประสบปัญหาในระดับมาก คือ สารสนเทศที่ได้รับไม่ทันกับการใช้ดำเนินธุรกิจ แหล่งสารสนเทศไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ การให้บริการล่าช้าไม่ทันกับความต้องการ บรรยากาศไม่เอื้ออำนวยต่อการเข้าใช้สารสนเทศ ไม่กล้าเข้าไปใช้และขอรับบริการ ไม่ทราบว่าจะค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้จากแหล่งใด ไม่ทราบวิธีค้นหาสารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ และไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ

อรอุมา สืบกระพัน (255) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิศวกรบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักปฏิบัติการส่วนภูมิภาค - ภาคเหนือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศจากเพื่อนผู้ร่วมงานในระดับมาก ใช้ประเภทสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตในระดับมาก และใช้เนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับสถานการณ์ในระดับมาก ด้านความต้องการสารสนเทศ ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการแหล่งสารสนเทศจากแหล่งจัดเก็บสารสนเทศแผนกบุคคลในระดับมาก ต้องการประเภทสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตในระดับมาก และต้องการเนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจในระดับปานกลาง สำหรับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศรวม 7 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แสวงหาสารสนเทศจากเพื่อนผู้ร่วมงานในระดับมาก ที่ ประเภทของสารสนเทศที่แสวงหาในระดับมาก คืออินเทอร์เน็ต มีการแสวงหาเนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับสถานการณ์ในระดับปานกลาง อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศ คือเพื่อค้นหาสารสนเทศที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานในหน้าที่ในระดับมาก 3 มีวิธีการแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเองในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามแสวงหาสารสนเทศภาษาไทย และแสวงหาสารสนเทศทุกวันในระดับมากที่สุด สำหรับปัญหาที่ประสบในระดับมาก คือ สารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่มีอยู่ในหน่วยงานมีจำนวนไม่เพียงพอ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ในงานนี้ด้วย

พรชัย ตรีคันธา (2539) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารสินเชื่อเพื่อซื้อขายหลักทรัพย์ (Margin Loan) กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์กรุงไทยธนกิจ จำกัด (มหาชน) พบว่า กรณีที่ 1 นักลงทุนยังสามารถรักษ้อัตรามาร์จิ้นขั้นต่ำ (Maintenance Margin) ตามกฎระเบียบได้ กรณีที่ 2 นักลงทุนต้องการให้มีการยกเลิกการบังคับขาย (Force Sell) กรณีที่ 3 นักลงทุนยังมีความสามารถหาหลักประกันมาเพิ่มได้ กรณีที่ 4 หากถูกบังคับขาย (Force Sell) นักลงทุน



บางส่วนยังสามารถชำระค่าขาดทุนได้ หากไม่สามารถชำระได้ก็จะขอผ่อนผันการชำระหนี้ จากผลสรุปข้างต้น แสดงว่านักลงทุนมีความต้องการให้ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยเหลือเกี่ยวกับการผ่อนผันหรือการยกเลิกการบังคับขาย (Force Sell) เนื่องจากได้รับความเดือดร้อนจากการลงทุน ดังนั้นทางรัฐบาลควรจะหาทางช่วยเหลือโดยใช้มาตรการระยะสั้น

อำไพพร เลขะจิระกุล (2535) พบว่า หน่วยงานที่มีบทบาทต่อการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดย่อมเพื่อการจัดการอุตสาหกรรมมากที่สุด คือ หน่วยงานราชการ ได้แก่ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคได้ กรมวิชาการเกษตร ศูนย์พาณิชย์กรมภาคใต้ กรมการค้าภายใน กรมประมง และกรมสรรพากร รองลงมาคือ หน่วยงานเอกชน ได้แก่ สมาคมต่างๆ บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยและหอการค้าจังหวัด

Mueller, Sorini & Grossman (2005) ได้ศึกษาพฤติกรรมการสืบค้นสารสนเทศ และการส่งผ่านข้อมูลสารสนเทศของวิศวกรในองค์กรอุปกรณ์สื่อสารไร้สาย ในปี 2005 โดยกลุ่มตัวอย่างคือ วิศวกรจาก 500 บริษัทในประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจางานด้านวิศวกรรมต้องอาศัยสารสนเทศเพื่อการประดิษฐ์คิดค้นนวัตกรรมเสมอ ผลของการศึกษาพบว่าห้องสมุดควอลคอม เป็นศูนย์กลางที่รวบรวมข้อมูลสารสนเทศทางวิศวกรรมที่ใหญ่ที่สุด และวิศวกรนิยมมากที่สุด ห้องสมุดมีเจ้าหน้าที่ที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอยให้บริการแก่ผู้ใช้ จากการวิจัยทำให้ทราบว่าวิศวกรแต่ละสาขามีความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ศึกษาประวัติวิศวกร สัมภาษณ์รูปแบบความต้องการสารสนเทศ สํารวจและศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ โดยสามารถแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

- 1) วิศวกรจะแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเอง หรือสอบถามจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าการแสวงหาสารสนเทศจากห้องสมุด
- 2) วิศวกรแสวงหาสารสนเทศจากเทคโนโลยีมากกว่าหนังสือ แต่จะมีการเข้าใช้ห้องสมุดเมื่อต้องการสารสนเทศที่เชื่อถือได้และสามารถนำไปอ้างอิงแหล่งข้อมูลได้ เช่น หนังสือ วารสาร
- 3) วิศวกรมีวิธีแสวงหาสารสนเทศที่หลากหลาย ขึ้นอยู่กับช่วงเวลาของงานที่ได้รับมอบหมาย บางช่วงเวลาไม่ต้องการสารสนเทศเลย หรือบางช่วงเวลาหากต้องการสารสนเทศเป็นจำนวนมาก เพื่อสนับสนุนงานที่ได้รับมอบหมาย จึงจะแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ เช่น คู่มือ อินเทอร์เน็ต
- 4) สารสนเทศที่แสวงหาจะเป็นสารสนเทศเฉพาะด้าน
- 5) ในการเข้าใช้ห้องสมุด วิศวกรจะคำนึงถึงคุณภาพของการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสำคัญ

จากผลการวิจัยดังกล่าว ทำให้ห้องสมุดควอลคอมทราบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิศวกร และมีการนำมาเป็นแนวทางดำเนินงานเพื่อรองรับความต้องการสารสนเทศของวิศวกร แบ่งได้เป็น 4 แนวทาง ได้แก่

1) การจัดกลุ่มสนทนาแบบกลุ่มหรือเดี่ยว เพื่อศึกษาถึงวิธีการสืบค้นสารสนเทศโดยทำการสนทนากับวิศวกร ผลที่ได้รับแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลภาพรวมของวิธีการสืบค้นสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ส่วนที่ 2 วิศวกรทราบถึงบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้บริการซึ่งเป็นข้อมูลที่วิศวกรไม่เคยทราบมาก่อน ทำให้ห้องสมุดเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่วิศวกรจะเข้ามาใช้บริการในการแสวงหาสารสนเทศ

2) จัดหลักสูตรอบรมการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด โดยกำหนดหัวข้อการอบรมให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มงานวิศวกรรม ครอบคลุมถึงบริการหลักของห้องสมุด วิธีการสืบค้นสารสนเทศ โดยวิศวกรสามารถเลือกหัวข้ออบรมที่สนใจด้วยตนเอง

3) การแจ้งข้อมูลพื้นฐานให้วิศวกรที่สมัครใช้บริการห้องสมุดเป็นครั้งแรกผ่านทางอีเมล เพื่อแนะนำเจ้าหน้าที่และบริการของห้องสมุด

4) พัฒนาเว็บไซต์ของห้องสมุด โดยมีแหล่งข้อมูลอ้างอิงสำหรับวิศวกร และแบ่งสารสนเทศออกเป็นสาขาต่าง ๆ ทางวิศวกรรมเพื่อให้ง่ายต่อการใช้บริการ รวมถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัยเสมอ

Marlene & Jonne (1998) พบว่า ผู้บริหารวิสาหกิจขนาดย่อมของประเทศแคนาดาส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ครอบครัวยุติ ผู้เชี่ยวชาญ เช่น หน่วยงาน นักบัญชี นายธนาคาร

Popoola (2000) พบว่า นักธุรกิจใช้แหล่งสารสนเทศประเภทบุคคล มากที่สุด ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า และแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนมากที่สุด ได้แก่ หนังสือพิมพ์รายวัน เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ วารสารธุรกิจ

Marie & Susan (2001) พบว่า ผู้ประกอบการต้องการใช้โทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือหนังสือพิมพ์ และวิทยุ เนื่องจากเป็นแหล่งสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย

จากการศึกษาความต้องการ การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้กลุ่มต่างๆ พบว่าความต้องการสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการมากที่สุดคือสารสนเทศด้านเนื้อหา และแหล่งสารสนเทศที่ใช้จะเป็นแหล่งสารสนเทศภายใน เช่น สืบค้นจากหน่วยงานนั้นๆ



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ:กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้จะดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับ ต่อไปนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### 1. กรอบแนวคิดวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ: ลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจและสังคม

ตัวแปรตาม: การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ

##### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล

- |                          |                  |
|--------------------------|------------------|
| 1.1 เพศ                  | 1.2 อายุ         |
| 1.3 อาชีพ                | 1.4 สถานะภาพสมรส |
| 1.5 ระดับการศึกษา        | 1.6 อาชีพ        |
| 1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน |                  |

##### 2. ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| 2.1 สินเชื่อบุคคล        | 2.2 สินเชื่อที่อยู่อาศัย |
| 2.3 สินเชื่อสำหรับธุรกิจ | 2.4 สินเชื่อลิสซิ่ง      |

##### 3. วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน

- 3.1 ใช้จ่ายในครัวเรือน
- 3.2 หมุนเวียนในกิจการ
- 3.3 ลงทุนในธุรกิจ
- 3.4 รีไฟแนนซ์

##### 4. สถานะการรับบริการ

- 3.1 อยู่ระหว่างการตัดสินใจขอสินเชื่อ
- 3.2 อยู่ระหว่างขออนุมัติสินเชื่อ
- 3.3 ได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว

1. การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศด้านเนื้อหา
2. การเข้าถึงและการใช้รูปแบบสารสนเทศสินเชื่อ
3. การเข้าถึงและการใช้ความเป็นปัจจุบันของสารสนเทศสินเชื่อ
4. การเข้าถึงและการใช้ตำแหน่งสารสนเทศสินเชื่อ
5. ปัญหาหรืออุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส จำนวน 4,513 คน แยกตามประเภทสินเชื่อ 4 ประเภท ดังนี้

1. สินเชื่อบุคคล จำนวน 3,159 คน
2. สินเชื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 902 คน
3. สินเชื่อสำหรับธุรกิจ จำนวน 136 คน
4. สินเชื่อลิสซิ่ง จำนวน 316 คน

## 2. กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556) โดยวิธีการสุ่มดังนี้

2.1 ข้อมูลจากรายงานประจำเดือนของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสได้จำนวนลูกค้าสินเชื่อทั้งหมด 4,513 คน

2.2 แบ่งลูกค้าสินเชื่อตามประเภทสินเชื่อออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ สินเชื่อบุคคล จำนวน 3,159 คน สินเชื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 902 คน สินเชื่อสำหรับธุรกิจ จำนวน 136 คน สินเชื่อลิสซิ่ง จำนวน 316 คน

2.3 กำหนดขนาดของกลุ่มประชากร โดยคำนวณจาก สูตร ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน จากสูตรดังนี้

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

เมื่อ  $n$  แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  แทน ขนาดของประชากร  
 $E$  แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม (0.05)

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{4,513}{1+4,513(0.05)^2}$$

$$n = 368$$

2.4 จากการสุ่มตัวอย่าง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 368 คน แบ่งเป็น สิ้นเชื่อบุคคล จำนวน คน สิ้นเชื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 74 คน สิ้นเชื่อสำหรับธุรกิจ จำนวน 8 คน สิ้นเชื่อลิขสิทธิ์ จำนวน 28 คน

2.5 แบ่งลูกค้ำสินเชื่อตามประเภทสินเชื่อ แล้วทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละประเภทด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วน ก็จะได้กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำสินเชื่อที่เป็นตัวแทนจากทุกประเภท ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ประเภทสินเชื่อ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
- สิ้นเชื่อบุคคล	3,159	258
- สิ้นเชื่อที่อยู่อาศัย	902	74
- สิ้นเชื่อสำหรับธุรกิจ	136	8
- สิ้นเชื่อลิขสิทธิ์	316	28
รวมทั้งหมด	4,513	368

### ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล เนื่องจากมีการสำรวจจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประเภทให้เลือกตอบและคำถามลักษณะปลายเปิดในการเก็บข้อมูล เพื่อให้แบบสอบถามมีเนื้อหาสาระครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ขั้นตอนการจัดทำแบบสอบถาม

1.1 กำหนดประเด็นสำคัญเพื่อจัดทำแบบสอบถาม

1.2 นำร่างแบบสอบถามให้แก่อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมของประเด็นคำถาม

1.3 กำหนดคำถามในแบบสอบถามโดยแยกเป็น 3 ส่วน กล่าวคือ

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list)

เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการเข้าถึงสารสนเทศ มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) เป็นคำถามเกี่ยวกับการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านเนื้อหา การเข้าถึงรูปแบบสารสนเทศสืบเชื้อ การเข้าถึงความเป็นปัจจุบันของสารสนเทศสืบเชื้อ การเข้าถึงด้านแหล่งสารสนเทศสืบเชื้อ

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ ได้แก่ การใช้สารสนเทศด้านเนื้อหา การใช้รูปแบบสารสนเทศสืบเชื้อ การใช้ความเป็นปัจจุบันของสารสนเทศสืบเชื้อ การใช้ด้านแหล่งสารสนเทศสืบเชื้อ

ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 โดยกำหนดเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามด้วยวิธีการกำหนดน้ำหนักคะแนน (Arbitrary Weighting Method) แสดงระดับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสืบเชื้อ 5 ระดับดังนี้

5	หมายถึง	การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสืบเชื้ออยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสืบเชื้ออยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสืบเชื้ออยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสืบเชื้ออยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสืบเชื้ออยู่ในระดับน้อยที่สุด

### การหาคุณภาพเครื่องมือ

- ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับสืบเชื้อประเภทต่างๆของธนาคารกรุงไทย
- นำข้อมูลที่ได้มากำหนดกรอบการวิจัยให้ครอบคลุมเนื้อหาในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสืบเชื้อ
- วิเคราะห์โครงสร้างแบบสอบถามตามกรอบการวิจัยที่กำหนดไว้ แล้วนำไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
- สร้างแบบสอบถามตามโครงสร้างของแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว

6. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและให้คำแนะนำเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข
7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญในการสร้างแบบสอบถามพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) เชิงเนื้อหา
8. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาแล้วมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item-Objective Congruence) และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
9. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้
10. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงครั้งสุดท้ายหลังการทดลองใช้และหาค่าความเชื่อมั่นแล้วไปเก็บข้อมูลในการวิจัยต่อไป

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้อาศัยข้อมูลทั้งในลักษณะของข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ ประกอบกัน โดยมีที่มาของข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรง

วิธีการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง โดยการนำแบบสอบถาม ฝากให้กับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เข้ามาติดต่อกับธนาคารเป็นประจำ นำไปให้กับข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ตอบแบบสอบถาม แล้วนำกลับมาคืนให้ภายหลัง

อีกส่วนหนึ่งให้กับลูกค้าที่เข้ามาติดต่อกับธนาคารโดยตรง กรอกแบบสอบถาม ณ ที่ทำการสาขาธนบุรี ซึ่งใช้เวลารวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดประมาณ 1 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) คือข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ซึ่งได้มาจากการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารเผยแพร่ นิตยสาร งานวิจัย วารสาร สถิติ ข้อมูลต่างๆ ของสินเชื่อในพื้นที่ และอินเทอร์เน็ต นำมาสรุปเป็นประเด็นในการนำเสนอในงานวิจัย

## วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

คัดเลือกแบบสอบถามที่มีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อที่สมบูรณ์ มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นดังนี้

1. ค่าร้อยละ(Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (Mean =  $\bar{x}$ ) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = S.D.)ใช้ในการวิเคราะห์
3. ค่าที (T- Test)
4. วิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance)
5. แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า พิจารณาค่าน้ำหนักจากน้อยที่สุด ถึงมากที่สุด 5 ระดับ ผู้วิจัยการแบ่งตามเกณฑ์ของเบส (Best, 1977) สูตรการหาค่า (วิชิต อุ๋อั้น, 2550, หน้า 270)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{ดังนั้นช่วงคะแนน} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

### ระดับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อ

4.21 –5.00	หมายถึง	มีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อมากที่สุด
3.41 –4.20	หมายถึง	มีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อมาก
2.61 –3.40	หมายถึง	มีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อปานกลาง
1.81 –2.60	หมายถึง	มีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อน้อย
1.00 –1.80	หมายถึง	มีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อที่น้อยที่สุด

## 6. ทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบความต้องการ การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ ภูมิศึกษา ธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวังสนามจันทร์ส่วนบุคคล ประเภทสินเชื่อและสถานะการรับบริการ โดยใช้ ANOVA และ โดยการ ทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระดับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ค่าดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

- 1) ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of item-objective Congruence) โดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนรวมทั้งหมด สอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์

$\sum R$  แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนรวมทั้งหมดของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

- 2) ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) โดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งหมดคลบคะแนนข้อนั้น โดยใช้สูตรดังนี้ คือ

$$r_{i(x-i)} = \frac{r_{xi} s_x - s_i}{\sqrt{s_i^2 + s_x^2 - 2r_{xi} s_x s_i}}$$

เมื่อ  $r_{i(x-i)}$  แทน สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งหมดคลบคะแนนข้อนั้น

$r_{xi}$  แทน สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งหมด

$s_x$  แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนรวมทั้งหมด

$s_i$  แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนแต่ละข้อ



3) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรของครอนบาช

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_i^2} \right]$$

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	K	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	$\sum s_i^2$	แทน	ผลรวมของการแปรปรวนของแต่ละข้อ
	$s_i^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

## 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

1) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนั้น}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

2) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร

$$S = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n-1}}$$

เมื่อ	S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
-------	---	-----	--------------------------------------

$X$	แทน	ข้อมูลแต่ละจำนวน
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
$n$	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

4) การทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบที (t-test)

ถ้า  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$  ใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2}}}$$

$$S_p^2 = \frac{(N_1 - 1)S_1^2 + (N_2 - 1)S_2^2}{N_1 + N_2 - 2}$$

$$df = N_1 + N_2 - 2$$

ถ้า  $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$  ใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{N_2}}}$$

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{N_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{N_1}\right)^2}{N_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{N_2}\right)^2}{N_2 - 1}}$$

เมื่อ  $\bar{x}_1, \bar{x}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

$S_1^2, S_2^2$  แทน ความแปรปรวนของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2

ตามลำดับ

$N_1, N_2$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

$S_p^2$  แทน ความแปรปรวนร่วม (Pooled Variance)

5) วิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance = ANOVA)

$$\text{สูตรคำนวณคือ } F = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม}}{\text{ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม}} = \frac{\text{MSB}}{\text{MSW}}$$

Prince of Songkla University  
Pattani Campus

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์และการเปรียบเทียบข้อมูลของการศึกษาวิจัยเรื่อง การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ : กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ได้เสนอเป็น 3 ส่วนในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยายตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน และสถานะการรับบริการ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี โดยปัจจัยด้านการเข้าถึงสารสนเทศ มี 6 ด้านคือ ความต้องการสารสนเทศ ความรู้และประสบการณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก แหล่งสารสนเทศ คุณสมบัติด้านเวลาและปัญหาและอุปสรรค และปัจจัยด้านการใช้สารสนเทศมี 5 ด้าน คือ วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ คุณสมบัติด้านเวลาและปัญหาและอุปสรรค โดยแยกเป็นรายชื่อ

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี โดยปัจจัยด้านการเข้าถึงสารสนเทศ มี 6 ด้านคือ ความต้องการสารสนเทศ ความรู้และประสบการณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก แหล่งสารสนเทศ คุณสมบัติด้านเวลาและปัญหาและอุปสรรค และปัจจัยด้านการใช้สารสนเทศมี 5 ด้าน คือ วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ คุณสมบัติด้านเวลาและปัญหาและอุปสรรค

ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน และสถานะการรับบริการ

#### ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสภาพการใช้บริการ ได้แก่ ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน และสถานะการรับบริการ มีผลการศึกษาดังนี้

## 1 สถานภาพทั่วไปของลูกค้าสินเชื่อ

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 30 ปี สถานะภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน วุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาทต่อเดือน ดังรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 2 สถานภาพทั่วไปของลูกค้าสินเชื่อ

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถานภาพ	จำนวน (ราย )	ร้อยละ
เพศ	ชาย	108	53.2
	หญิง	95	46.8
	รวม	<b>203</b>	<b>100.0</b>
อายุ	น้อยกว่า 30 ปี	75	36.9
	30 – 40 ปี	72	35.5
	40 -50 ปี	37	18.2
	50 – 60 ปี	17	8.4
	มากกว่า 60 ปี	2	1
	รวม	<b>203</b>	<b>100.0</b>
สถานะภาพสมรส	โสด	80	39.4
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	118	58.1
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	2.5
	รวม	<b>203</b>	<b>100.0</b>
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	36.5
	ปริญญาตรี	112	55.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	17	8.3
	รวม	<b>203</b>	<b>100.0</b>
อาชีพ	รับราชการ	106	52.2
	พจน.รัฐวิสาหกิจ	16	7.9
	พจน.เอกชน	19	9.4
	อื่นๆ	62	30.5
	รวม	<b>203</b>	<b>100.0</b>

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รายได้	ต่ำกว่า 15,000 บาท	77	37.9
	15,000 – 30,000 บาท	98	48.3
	30,000 – 45,000 บาท	21	10.3
	มากกว่า 45,001 บาท	7	3.4
	รวม	203	100.0

## 2 สถานภาพการให้บริการของลูกค้าสินเชื่อ

### 2.1 ประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ

ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาคือสินเชื่อเช่าซื้อสินค้า คิดเป็นร้อยละ 32.5 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 12.8 และลูกค้าใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.4 ดังรายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 3 สถานภาพการให้บริการของลูกค้าสินเชื่อ จำแนกประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ

ประเภทสินเชื่อ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สินเชื่อบุคคล	102	50.2
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	26	12.8
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ	9	4.4
สินเชื่อเช่าซื้อสินค้า	66	32.5
รวม	203	100

### 2.2 วัตถุประสงค์การกู้เงิน

ลูกค้าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การกู้เงิน เพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 74.9 รองลงมาคือเพื่อลงทุนในธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 23 เพื่อหมุนเวียนในกิจการ คิดเป็นร้อยละ 22 และเพื่อรีไฟแนนซ์น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6 ดังรายละเอียดในตาราง 3

ตาราง 4 สภาพการให้บริการของลูกค้าสินเชื่อ จำแนกตามวัตถุประสงค์การกู้เงิน

วัตถุประสงค์การกู้เงิน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ใช้จ่ายในครัวเรือน	152	74.9
หมุนเวียนในกิจการ	22	10.8
ลงทุนในธุรกิจ	23	11.3
รีไฟแนนซ์	6	3
รวม	203	100

### 2.3 สถานะการรับบริการ

ลูกค้าส่วนใหญ่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้ว คิดเป็นเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาคือ อยู่ระหว่างตัดสินใจและอยู่ระหว่างขออนุมัติ คิดเป็นร้อยละ 55 ดังรายละเอียดในตาราง 4

ตาราง 5 สภาพการให้บริการของลูกค้าสินเชื่อ จำแนกตามสถานะการรับบริการ

สถานะการรับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ระหว่างตัดสินใจ	55	27.1
ระหว่างขออนุมัติ	55	27.1
ได้รับการอนุมัติแล้ว	93	45.8
รวม	203	100

### ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี

ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ มี 6 ด้านคือ ความต้องการสารสนเทศ ความรู้และประสบการณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก แหล่งสารสนเทศ คุณสมบัติด้านเวลาและปัญหาและอุปสรรค ส่วนปัจจัยด้านการใช้สารสนเทศมี 5 ด้าน คือ วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ คุณสมบัติด้านเวลาและปัญหาและอุปสรรค ซึ่งนำเสนอจำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้



1. ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ทั้ง 6 ด้าน โดยภาพรวมตามตาราง 5

ตาราง 6 ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	$\bar{x}$	ระดับการเข้าถึงสารสนเทศ
1. ด้านความต้องการสารสนเทศ	4.04	มาก
2. ด้านความรู้และประสบการณ์การค้นและการเข้าถึง	3.63	มาก
3. ด้านเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ	3.68	มาก
4. ด้านแหล่งสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	3.51	มาก
5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลาของสารสนเทศ	3.45	มาก
6. ด้านปัญหาในการค้นหาสารสนเทศ	2.41	ปานกลาง

ตาราง 6 ระดับการเข้าถึงสารสนเทศตามปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเข้าถึง สารสนเทศด้านต่อไปนี้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความต้องการสารสนเทศ ( $\bar{x} = 4.04$ ) ด้านเครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี ( $\bar{x} = 3.68$ ) ด้านความรู้และประสบการณ์การเข้าถึง ( $\bar{x} = 3.63$ ) ด้านแหล่งสารสนเทศ ( $\bar{x} = 3.51$ ) ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ( $\bar{x} = 3.45$ ) ส่วนปัจจัยด้านปัญหาในการค้นหาสารสนเทศอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 2.41$ ) ตามลำดับ

ตาราง 7 ระดับความคิดเห็นของการเข้าถึงสารสนเทศตามปัจจัย ด้านความต้องการสารสนเทศของ  
ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านความต้องการ สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีความต้องการ สารสนเทศเกี่ยวกับเรื่อง สินเชื่อของธนาคารทุก ครั้งที่ต้องการใช้บริการ สินเชื่อของธนาคาร	68 (33.5)	89 (43.8)	46 (22.7)	-	-	4.11	0.74	มาก
2. ได้รับสารสนเทศที่ตรง กับความต้องการ	40 (19.7)	108 (53.2)	45 (22.2)	10 (4.9)	-	3.88	0.78	มาก
3. สารสนเทศเป็นสิ่งที่ จำเป็นต่อการตัดสินใจ ใช้บริการสินเชื่อ	69 (34.0)	96 (47.3)	35 (17.2)	2 (1.5)	-	4.14	0.75	มาก
4. เมื่อเกิดความต้องการใช้ บริการสารสนเทศ ท่าน นึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคาร ที่ทำหน้าที่ในการให้ ข้อมูล	74 (36.5)	93 (45.8)	36 (17.7)	-	-	4.19	0.71	มาก
5. เมื่อเกิดความต้องการใช้ สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วย ตนเองเพื่อเป็นข้อมูลการ ตัดสินใจ	49 (24.1)	86 (42.4)	61 (30.0)	6 (3.0)	1 (0.5)	3.87	0.83	มาก

ตาราง 7 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ  
ด้านความต้องการสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้านึกถึงเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลเมื่อเกิดความต้องการ  
ใช้บริการสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.19$ ) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่ง

อยู่ในระดับมากเช่นกัน และการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองมีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ( $\bar{X} = 3.87$ )

ตาราง 8 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านความรู้และประสบการณ์การเข้าถึงของลูกค้าสินเชื่อบancaกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศด้านความรู้และประสบการณ์การเข้าถึง	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. สามารถค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	42 (20.7)	87 (42.9)	62 (30.5)	11 (5.4)	1 (0.5)	3.78	0.85	มาก
2. สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	52 (25.6)	100 (49.3)	38 (18.7)	11 (5.4)	2 (1.0)	3.93	0.87	มาก
3. สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	52 (25.6)	101 (49.8)	38 (18.7)	10 (4.9)	2 (1.0)	3.94	0.85	มาก
4. รู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่าง ที่ท่านต้องการ	25 (12.3)	89 (43.8)	77 (37.9)	12 (5.9)	-	3.63	0.78	มาก
5. ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ	15	39	73	62	14	2.90	1.03	ปานกลาง

ตาราง 8 ลูกค้าสินเชื่อบancaมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศด้านความรู้และประสบการณ์การเข้าถึง ดังนี้ ลูกค้าใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับ

สินเชื่อด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.94$ ) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าที่มีความคิดเห็นที่ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศนั้น มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ( $\bar{x} = 2.90$ )

ตาราง 9 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก และเทคโนโลยีเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ ด้านเครื่องมือ สิ่ง อำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. ธนาคาร จัดระบบสารสนเทศที่ เกี่ยวข้องกับการ บริการสินเชื่อที่ สะดวกในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	40 (19.7)	89 (43.8)	66 (32.5)	8 (3.9)	-	3.79	0.80	มาก
2. ใช้คอมพิวเตอร์ ที่ธนาคารจัดบริการ ในการค้นหาและการ เข้าถึงสารสนเทศ	31 (15.3)	75 (36.9)	53 (26.1)	39 (19.2)	5 (2.5)	3.43	1.04	มาก
3. ใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	52 (25.6)	80 (39.4)	52 (25.6)	16 (7.9)	3 (1.5)	3.80	0.96	มาก
4. ใช้โทรศัพท์ หรืออุปกรณ์สื่อสาร แบบพกพาในการ	46 (22.7)	82 (40.4)	57 (28.1)	16 (7.9)	2 (1.0)	3.76	0.93	มาก

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ ด้านเครื่องมือ สิ่ง อำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปล ผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
ค้นหาและเข้าถึง สารสนเทศ								
5. ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อกับสื่อสิ่งพิมพ์ ที่ทางธนาคารจัดให้	27 (13.3)	82 (40.4)	82 (40.4)	12 (5.9)	-	3.61	0.79	มาก

ตาราง 9 ลูกค้ายินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศด้านเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้ ลูกค้ายินเชื่อคอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.80$ ) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้ายินเชื่อคอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดบริการในการค้นหาและการเข้าถึงสารสนเทศ มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ( $\bar{x} = 3.43$ )

ตาราง 10 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ของลูกค้ายินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ ด้านแหล่ง สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปล ผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. ค้นหา สารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย	31 (15.3)	85 (41.9)	71 (35.0)	13 (63.4)	3 (1.5)	3.63	0.87	มาก

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ ด้านแหล่ง สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปล ผลคะแนน
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
สาขานราธิวาส								
2. ค้นหา สารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	24 (11.8)	79 (38.9)	74 (36.5)	21 (10.3)	5 (2.5)	3.47	0.92	มาก
3. ค้นหา สารสนเทศ โดย การสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง	40 (19.7)	107 (52.7)	42 (20.7)	13 (6.4)	1 (0.5)	3.85	0.83	มาก
4. ค้นหา สารสนเทศโดย การสอบถามจาก เพื่อน ญาติ หรือ คนที่ท่านรู้จัก	27 (13.3)	81 (39.9)	78 (38.4)	13 (6.4)	4 (2.0)	3.56	0.84	มาก
5. ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ โทรทัศน์	18 (8.9)	71 (35.0)	95 (46.8)	15 (7.4)	4 (2.0)	3.41	0.83	มาก
6. ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่น พับ นิตยสาร	19 (9.4)	67 (33.0)	83 (40.9)	262 (12.8)	8 (3.9)	3.31	0.95	ปาน กลาง

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ ด้านแหล่ง สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
7. ได้รับ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูล ทางโทรศัพท์	16 (7.9)	74 (36.5)	76 (37.4)	31 (15.3)	6 (3.0)	3.31	0.93	ปาน กลาง
8. ได้รับ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูล ทางโซเชียล เน็ตเวิร์ค	24 (11.8)	85 (41.9)	75 (36.9)	13 (6.4)	6 (3.0)	3.53	0.89	มาก

ตาราง 10 ลูกค้าน่าเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศด้านแหล่งสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้าค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อ โดยการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.85$ ) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าค้นหาสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร และค้นหาสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์หรือ Call center มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ( $\bar{x} = 3.31$ )

ตาราง 11 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้านเวลาของลูกค้า  
สินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้าน เวลา	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. สืบค้นหรือ	23 (11.3)	63 (31.0)	76 (37.4)	31 (15.3)	10 (4.9)	3.29	1.02	ปาน กลาง



ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้าน เวลา	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูล เก่า เพื่อเปรียบเทียบ								
2. สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูล ที่เป็นปัจจุบันของ ธนาคาร	23 (11.3)	79 (38.9)	82 (40.4)	13 (6.4)	6 (3.0)	3.49	0.89	มาก
3. สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานใน อนาคต	26 (12.8)	91 (44.8)	60 (29.6)	22 (10.8)	4 (2.0)	3.56	0.91	มาก

ตาราง 11 ลูกค้ายินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศด้านคุณสมบัติด้านเวลา ดังนี้ ลูกค้ายินเชื่อมีการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.56$  โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้ายินเชื่อมีการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่าเพื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลในปัจจุบัน มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ( $\bar{x} = 3.29$ )

ตาราง 12 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านปัญหาในการค้นหาสารสนเทศของ  
ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ ด้านปัญหาในการค้นหา สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. สารสนเทศที่ ให้บริการหรือเผยแพร่ ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตาม ต้องการ	21 (10.3)	54 (26.6)	86 (42.4)	39 (19.2)	3 (1.5)	3.25	0.93	ปาน กลาง
2. เจ้าหน้าที่ ธนาคารขาดความรู้ด้าน การให้บริการสินเชื่อที่ ถูกต้องและครบถ้วน	19 (9.4)	49 (24.1)	66 (32.5)	46 (22.7)	23 (11.3)	2.98	1.14	ปาน กลาง
3. ระบบสารสนเทศ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่มีประสิทธิภาพ	13 (6.4)	58 (28.6)	68 (33.5)	47 (23.2)	17 (8.4)	3.01	1.06	ปาน กลาง
4. มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ	14 (6.9)	38 (18.7)	71 (35.0)	53 (26.1)	27 (13.3)	2.80	1.11	ปาน กลาง
5. ไม่มีสินเชื่อที่ ตรงกับความต้องการ ของท่าน	20 (9.9)	43 (21.2)	74 (36.5)	44 (21.7)	22 (10.8)	2.98	1.12	ปาน กลาง

ตาราง 12 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ  
ด้านปัญหาในการค้นหาสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้ามีปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศที่ให้บริการในเรื่องของ

การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.25$ ) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้ามีความคิดเห็นว่าการเข้าถึงสารสนเทศนั้นมีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหา มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ( $\bar{x} = 2.80$ )

2. ปัจจัยการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อบancarกรุงไทย สาขานราธิวาสทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมตามตาราง 13

ตาราง 13 ภาพรวมของปัจจัยการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อบancarกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	$\bar{x}$	ระดับการใช้สารสนเทศ
1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้	3.64	มาก
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	3.56	มาก
3. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	3.51	มาก
4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	3.36	ปานกลาง
5. ด้านปัญหาจากการใช้สารสนเทศ	3.45	มาก

ตาราง 13 ระดับการใช้สารสนเทศตามปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อบancarกรุงไทย สาขานราธิวาส พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยในการใช้สารสนเทศด้านต่อไปนี้ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ( $\bar{x} = 3.64$ ) ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ( $\bar{x} = 3.56$ ) ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ( $\bar{x} = 3.51$ ) ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ( $\bar{x} = 3.51$ ) ด้านปัญหาจากการใช้สารสนเทศ ( $\bar{x} = 3.45$ ) ส่วนด้านคุณสมบัติด้านเวลา มีระดับการใช้ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.36$ ) ตามลำดับ

ตาราง 14 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ  
เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ ด้านวัตถุประสงค์ ในการใช้	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. ท่านใช้เพื่อ เป็นความรู้เพิ่มเติม	51 (25.2)	108 (53.3)	41 (20.0)	3 (1.5)	-	3.72	0.70	มาก
2. ท่านใช้เพื่อ ตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อกับธนาคาร	58 (28.6)	93 (45.8)	44 (21.7)	7 (3.4)	1 (0.5)	3.99	0.83	มาก
3. ท่านใช้เพื่อ เป็นแนวทางในการ ดำเนินธุรกิจ	33 (16.3)	84 (41.4)	64 (31.5)	84 (8.4)	33 (2.5)	3.61	0.94	มาก
4. ท่านใช้เพื่อ ประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัย ข้อมูล	32 (15.8)	62 (30.5)	56 (27.6)	29 (14.3)	24 (11.8)	3.24	1.22	ปาน กลาง

ตาราง 14 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ดังนี้ ลูกค้าใช้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกู้เงินกับธนาคาร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.99$ ) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ( $\bar{x} = 3.24$ )

ตาราง 15 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ ด้านเนื้อหา สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. ประเภท สินเชื่อ	38 (18.7)	107 (52.7)	49 (24.1)	9 (4.4)	-	3.86	0.77	มาก
2. หลักฐาน ประกอบการกู้เงิน	41 (20.2)	102 (50.2)	52 (25.6)	7 (3.4)	1 (0.5)	3.86	0.80	มาก
3. คุณสมบัติผู้กู้	53 (26.1)	104 (51.2)	40 (19.7)	5 (2.5)	1 (0.5)	4.00	0.78	มาก
4. อัตราดอกเบี้ย	46 (22.7)	103 (50.7)	46 (22.7)	7 (3.4)	1 (0.5)	3.92	0.80	มาก
5. ระยะเวลา ผ่อนชำระ	53 (2.1)	105 (51.7)	40 (19.7)	4 (2.0)	1 (0.5)	4.01	0.76	มาก
6. วงเงินที่ให้กู้	59 (29.1)	104 (51.2)	31 (15.3)	5 (2.5)	4 (2.0)	4.03	0.85	มาก
7. หลักประกัน	52 (25.6)	95 (46.8)	49 (24.1)	6 (3.0)	1 (0.5)	3.94	0.81	มาก
8. ค่าใช้จ่ายใน การดำเนินการ	43 (21.2)	99 (48.8)	45 (22.2)	14 (6.9)	2 (1.0)	3.82	0.88	มาก
9. ประกัน วงเงินกู้	48 (23.6)	99 (48.8)	47 (23.2)	7 (3.4)	2 (1.0)	3.91	0.83	มาก
10. กฎหมาย เกี่ยวกับสินเชื่อ	42 (20.7)	97 (47.8)	45 (22.2)	15 (7.4)	4 (2.0)	3.78	0.92	มาก
11. อื่นๆ	-	-	-	-	-	0.00	0.00	-

ตาราง 15 ลูกค้ายินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้าใช้เนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับวงเงินที่ให้กู้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.03$ ) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าใช้เนื้อหาสารสนเทศในเรื่องกฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ( $\bar{x} = 3.24$ )

ตาราง 16 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ของลูกค้า สินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ ด้านแหล่ง สารสนเทศที่ใช้	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปล ผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของ ธนาคารที่ค้นหา ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส	28 (13.8)	81 (39.9)	72 (35.5)	16 (7.9)	6 (3.0)	3.54	0.93	มาก
2. ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของ ธนาคารที่ค้นหา ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ	19 (9.4)	82 (40.4)	70 (34.5)	28 (13.8)	4 (2.0)	3.41	0.91	มาก
3. ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการ	41 (20.2)	99 (48.8)	50 (24.6)	12 (5.9)	1 (0.5)	3.82	0.84	มาก

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ ด้านแหล่ง สารสนเทศที่ใช้	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
บริการสินเชื่อของ ธนาคารจากการ สอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง								
4. ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของ ธนาคาร ที่ได้จาก การสอบถามจาก เพื่อน ญาติ หรือ คนที่ท่านรู้จัก	29 (14.3)	82 (40.4)	66 (32.5)	23 (11.3)	3 (1.5)	3.55	0.92	มาก
5. ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของ ธนาคารที่ได้รับ ผ่านสื่อโทรทัศน์	18 (8.9)	78 (38.4)	80 (39.4)	23 (11.3)	4 (2.0)	3.41	0.88	มาก
6. ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของ ธนาคารผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่น พับ	18 (8.9)	87 (42.9)	73 (36.0)	22 (10.8)	3 (1.5)	3.47	0.86	มาก



ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ ด้านแหล่ง สารสนเทศที่ใช้	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
7. ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับบริการ สินเชื่อของ ธนาคารที่ได้ ได้รับผ่าน ศูนย์บริการข้อมูล ทางโทรศัพท์	19 (9.4)	81 (39.9)	79 (38.9)	18 (8.9)	6 (3.0)	3.44	0.89	มาก
8. ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับบริการ สินเชื่อของ ธนาคารที่ได้ ได้รับผ่าน ศูนย์บริการข้อมูล ทางโซเชียล เน็ตเวิร์ค	25 (12.3)	80 (39.4)	71 (35.0)	20 (9.9)	7 (3.4)	3.47	0.95	มาก

ตาราง 16 ลูกค้ายินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศด้านแหล่งสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้ายินเชื่อใช้สารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารโดยสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ให้ข้อมูลโดยตรง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.82$ ) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้ายินเชื่อสารสนเทศที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ และใช้สารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์ มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ( $\bar{x} = 3.41$ )

ตาราง 17 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้านเวลาของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ ด้านคุณสมบัติ ด้านเวลา	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่ เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มี การดำเนินงาน ตามข้อมูลนั้น แล้วในปัจจุบัน)	15 (7.4)	70 (34.5)	78 (38.4)	31 (15.3)	9 (4.4)	3.25	0.95	ปาน กลาง
2. สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่ เป็นข้อมูล ปัจจุบัน	23 (11.3)	102 (50.2)	67 (33.0)	9 (4.4)	2 (1.0)	3.67	0.77	มาก
3. สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่ จะมีการ ดำเนินงานใน อนาคต	19 (9.4)	99 (48.8)	75 (36.9)	8 (3.9)	2 (1.0)	3.62	0.75	มาก

ตาราง 17 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศ  
ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ดังนี้ ลูกค้าใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน อยู่

ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.67$ ) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า ซึ่งธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ( $\bar{x} = 3.25$ )

ตาราง 18 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านปัญหาจากการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ ด้านปัญหาจากการ ใช้สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ประเภท คะแนน
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. สารสนเทศที่ ได้รับยากต่อการทำ ความเข้าใจ	16 (7.9)	69 (34.0)	86 (42.4)	29 (14.3)	3 (1.5)	3.33	0.87	ปาน กลาง
2. สารสนเทศที่ ได้รับไม่เพียงพอต่อ การตัดสินใจ	15 (7.4)	56 (27.6)	88 (43.3)	39 (19.2)	6 (2.5)	3.18	0.91	ปาน กลาง
3. สารสนเทศที่ ได้รับไม่เป็น ปัจจุบัน	8 (3.9)	51 (25.1)	78 (38.4)	57 (28.1)	9 (4.4)	2.96	0.93	ปาน กลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	15 (7.4)	37 (18.2)	66 (32.5)	61 (30.0)	24 (11.8)	2.79	1.10	ปาน กลาง
5. ต้องใช้แหล่ง สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่ง จึงจะได้ ข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	17 (8.4)	69 (34.0)	81 (39.9)	21 (10.3)	15 (7.4)	3.26	1.00	ปาน กลาง

ตาราง 18 ลูกค้านั้นเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ดังนี้ ลูกค้านั้นมีความคิดเห็นว่าสารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.33$ ) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้านั้นมีความคิดเห็นว่าปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำให้ข้อมูลไม่ชัดเจนนั้น มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ( $\bar{x} = 2.79$ )

**การเปรียบเทียบการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้านั้นเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจและสังคม**

**1. เปรียบเทียบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้านั้นเชื่อจำแนกตามเพศ**

ผลการเปรียบเทียบระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศกับปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้านั้นเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส พบว่า ลูกค้าเพศชาย มีระดับการเข้าถึงสารสนเทศด้านความต้องการสารสนเทศ มากกว่าด้านอื่นๆ ( $\bar{x} = 4.09$ ) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.73$ ) ดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ กับปัจจัยที่มีต่อ การเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ชาย		หญิง		t - test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
<b>1. ด้านความต้องการสารสนเทศ</b>	4.09	0.62	3.97	0.54	0.013*
1.1 มีความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร	4.14	0.76	4.07	0.73	0.534
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ	3.95	0.80	3.79	0.74	0.133
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ	4.27	0.76	3.99	0.71	0.007*
1.4 เมื่อเกิดความต้องการใช้บริการสารสนเทศ ท่านนึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูล	1.30	0.78	4.06	0.62	0.020*
1.5 เมื่อเกิดความต้องการใช้สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วยตนเองเพื่อเป็นข้อมูลการตัดสินใจ	3.81	0.90	3.94	0.74	0.262

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ชาย		หญิง		t - test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
<b>2. ด้านความรู้และประสบการณ์</b>	3.62	0.71	3.65	0.62	0.750
2.1 สามารถค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	3.79	0.89	3.77	0.82	0.877
2.2 สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	3.87	0.95	4.00	0.76	0.288
2.3 สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	3.86	0.97	4.03	0.71	0.156
2.4 รู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ท่านต้องการ	3.63	0.80	3.62	0.75	0.938
2.5 ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ	2.95	1.06	2.83	0.99	0.401
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	3.73	0.70	3.62	0.67	0.247
3.1 ธนาคารจัดระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริการสินเชื่อที่สะดวกในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	3.87	0.83	3.71	0.76	0.143
3.2 ท่านใช้คอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดบริการในการค้นหาและการเข้าถึงสารสนเทศ	3.45	1.06	3.41	1.02	0.769
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	3.83	1.00	3.76	0.91	0.578
3.4 ใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	3.75	0.97	3.77	0.89	0.888
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทางธนาคารจัดให้	3.75	0.81	3.45	0.74	0.007*
<b>4. ด้านแหล่งสารสนเทศ</b>	3.49	0.68	3.53	0.58	0.729
4.1 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของ	3.61	0.90	3.65	0.83	0.736

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ชาย		หญิง		t - test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ธนาคารกรุงไทย สาขาธนราชวิาส					
4.2 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	3.40	0.93	3.56	0.91	0.217
4.3 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถาม จากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	3.82	0.85	3.87	0.80	0.671
4.4 ค้นหาสารสนเทศโดยการสอบถาม จากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.58	0.90	3.54	0.85	0.706
4.5 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์	3.37	0.90	3.46	0.76	0.428
4.6 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น	3.31	0.99	3.31	0.90	0.943
4.7 ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการ ข้อมูลทางโทรศัพท์	3.35	0.97	3.26	0.88	0.498
4.8 ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการ ข้อมูลทางโซเซียลเน็ตเวิร์ค	3.54	0.97	3.56	0.80	0.699
<b>5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>	3.53	0.80	3.34	0.79	0.092
5.1 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อ เปรียบเทียบ	3.37	1.09	3.19	0.93	0.207
5.2 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ของธนาคาร	3.57	0.90	3.40	0.87	0.163
5.3 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานใน อนาคต	3.66	0.91	3.44	0.91	0.095

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ชาย		หญิง		t - test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
<b>6. ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>	2.39	0.76	2.42	0.71	0.596
6.1 สารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ	3.26	0.93	3.24	0.94	0.896
6.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วน	2.94	1.18	3.02	1.10	0.594
6.3 ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ	2.99	1.07	3.04	1.04	0.730
6.4 มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศ	2.78	1.18	2.82	1.02	0.781
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการของท่าน	2.97	1.22	2.98	1.00	0.966

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับปัจจัยที่มีผลต่อการการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทยสาขาธนาราชิวาส โดยภาพรวมในด้านความต้องการสารสนเทศ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศด้านความต้องการสารสนเทศที่มีความแตกต่างกัน คือ ลูกค้าเพศชาย มีความคิดเห็นว่าสารสนเทศนั้นเป็นสิ่งจำเป็นต่อการตัดสินใจในการใช้บริการสินเชื่อมากกว่าเพศหญิง และ เมื่อเกิดความต้องการสารสนเทศลูกค้าเพศหญิง จะนึกถึงเจ้าหน้าที่ของธนาคารที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจมากกว่าเพศชาย ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกลูกค้าเพศชายมีการเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์ที่ทางธนาคารจัดหาให้มากกว่าลูกค้าเพศหญิง



## 2. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามเพศ

สินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส พบว่า ลูกค้าเพศชาย มีระดับการใช้สารสนเทศด้านเนื้อหาสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.49$ ) น้อยกว่าลูกค้าเพศหญิง ( $\bar{X} = 3.63$ ) ดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ กับปัจจัยที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ต สาขานราธิวาส

การใช้สารสนเทศ	ชาย		หญิง		t – test
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<b>1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ</b>	3.68	0.79	3.59	0.71	0.302
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	3.76	0.75	3.67	0.64	0.400
1.2 ท่านใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร	4.06	0.84	3.91	0.81	0.198
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ	3.66	0.97	3.55	0.91	0.407
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	3.25	1.31	3.23	1.12	0.915
<b>2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ</b>	3.49	0.59	3.63	0.60	0.606
2.1 ประเภทสินเชื่อ	3.81	0.75	3.91	0.79	0.403
2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน	3.88	0.75	3.84	0.84	0.737
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	4.01	0.78	3.99	0.78	0.857
2.4 อัตราดอกเบี้ย	3.82	0.80	4.02	0.79	0.078
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	3.88	0.81	4.16	0.69	0.009*
2.6 วงเงินที่ให้กู้	3.93	0.93	4.15	0.73	0.064
2.7 หลักประกัน	3.86	0.83	4.03	0.79	0.136
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	3.75	0.92	3.91	0.83	0.209
2.9 ประกันวงเงินกู้	3.82	0.90	4.00	0.74	0.132
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	3.66	0.92	3.92	0.92	0.047*

การใช้สารสนเทศ	ชาย		หญิง		t – test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
2.11 อื่นๆ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000
<b>3. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้</b>	3.50	0.69	3.52	0.67	0.749
3.1 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี	3.50	1.04	3.58	0.79	0.547
3.2 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ	3.46	0.98	3.36	0.82	0.413
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ ของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง	3.88	0.83	3.76	0.85	0.302
3.4 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ ของธนาคาร ที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.59	0.90	3.49	0.96	0.453
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	3.31	0.89	3.52	0.85	0.103
3.6 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคาร ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น	3.48	0.90	3.45	0.81	0.812
3.7 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการ สินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการ ข้อมูลทางโทรศัพท์	3.41	0.89	3.47	0.90	0.598
3.8 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการ สินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการ	3.40	0.97	3.56	0.93	0.233

การใช้สารสนเทศ	ชาย		หญิง		t – test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค					
<b>4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>	3.42	0.83	3.29	0.79	0.882
4.1 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	3.19	1.03	3.32	0.85	0.368
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	3.76	0.80	3.56	0.74	0.064
4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	3.68	0.84	3.55	0.63	0.225
<b>5. ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>	2.33	0.816	2.37	0.71	0.129
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ	3.31	0.99	3.35	0.71	0.733
5.2 สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.32	1.02	3.16	0.78	0.722
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	2.94	0.99	2.99	0.87	0.680
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	2.83	1.20	2.75	0.99	0.580
5.5 ต้องใช้แหล่งสารสนเทศมากกว่า 1 แหล่ง จึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	3.27	1.10	3.24	0.90	0.853

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 20 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับปัจจัยที่มีผลต่อการ  
การใช้สารสนเทศสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรี โดยลูกค้าเพศชายมีการใช้  
สารสนเทศด้านเนื้อหาแตกต่างจากลูกค้าเพศหญิง โดยเนื้อสารสนเทศเกี่ยวกับระยะเวลาผ่อนชำระ  
และกฎหมาย มีการใช้น้อยกว่าลูกค้าเพศหญิง

### 3. การเปรียบเทียบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามอายุ

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ กับปัจจัยที่มีต่อการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	อายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. ความต้องการสารสนเทศ	4.07	0.51	4.02	0.65	4.03	0.59	4.05	0.58	3.40	1.13	0.628
1.1 มีความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร	4.13	0.70	4.01	0.76	4.27	0.77	4.06	0.75	4.00	1.41	0.541
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ	3.93	0.66	3.96	0.80	3.73	0.80	3.82	0.89	2.00	0.00	0.006*
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ	4.15	0.65	4.08	0.80	4.14	0.79	4.35	0.79	4.00	1.41	0.761
1.4 เมื่อเกิดความต้องการใช้บริการสารสนเทศ ท่านนึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ท่านทำหน้าทีในการให้	4.19	0.71	4.21	0.73	4.08	0.68	4.35	0.72	4.00	1.41	0.751

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	อายุ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ข้อมูล											
1.5 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้ สารสนเทศ ท่าน ค้นหาด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลการ ตัดสินใจ	3.93	0.83	3.85	0.81	3.92	0.83	3.65	0.86	3.00	1.41	0.404
2. ด้านความรู้ และประสบการณ์	3.82	0.64	3.59	0.58	3.54	0.65	3.33	0.90	2.40	0.28	0.001*
2.1 สามารถ ค้นหาสารสนเทศ ด้วยตนเอง	3.95	0.80	3.63	0.81	3.84	0.93	3.59	1.00	3.50	0.70	0.165
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ใน การค้นหา สารสนเทศด้วย ตนเอง	4.23	0.79	3.86	0.68	3.84	0.87	3.35	1.27	2.00	0.00	0.000*
2.3 สามารถใช้ งานอินเทอร์เน็ต เพื่อค้นหา สารสนเทศด้วย ตนเอง	4.13	0.84	3.90	0.65	3.92	0.76	3.53	1.38	2.00	0.00	0.001*
2.4 รู้แหล่ง สารสนเทศที่มี	3.84	0.75	3.50	0.69	3.68	0.82	3.24	0.83	2.50	0.71	0.002*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	อายุ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ข้อมูลต่างๆที่ท่าน ต้องการ											
2.5 ไม่จำเป็นต้อง ค้นหาสารสนเทศ	2.96	1.20	3.08	0.91	2.43	0.90	2.94	0.75	2.00	0.00	0.018*
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.83	0.69	3.59	0.61	3.65	0.64	3.54	0.90	2.50	0.14	0.021*
3.1 ธนาคาร จัดระบบ สารสนเทศที่ เกี่ยวข้องกับการ บริการสินเชื่อที่ สะดวกในการ ค้นหาและเข้าถึง สารสนเทศ	3.77	0.85	3.72	0.70	3.86	0.86	4.12	0.86	3.00	0.00	0.225
3.2 ท่านใช้ คอมพิวเตอร์ที่ ธนาคารจัดบริการ ในการค้นหาและ การเข้าถึง สารสนเทศ	3.60	1.05	3.38	0.93	3.30	1.12	3.41	1.23	2.00	0.00	0.161
3.3 ใช้ คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการ ค้นหาและเข้าถึง	4.07	0.94	3.64	0.93	3.81	0.74	3.47	1.34	2.00	0.00	0.002*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	อายุ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
สารสนเทศ											
3.4 ใช้โทรศัพท์ หรืออุปกรณ์ สื่อสารแบบพกพา ในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	4.01	0.90	3.61	0.81	3.97	0.69	3.00	1.28	2.00	0.00	0.000*
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อจากสื่อ สิ่งพิมพ์ที่ทาง ธนาคารจัดให้	3.72	0.76	3.64	0.81	3.30	0.74	3.71	0.85	3.50	0.71	0.105
<b>4. ด้านแหล่ง สารสนเทศ</b>	3.73	0.59	3.47	0.61	3.25	0.63	3.35	0.67	2.81	0.89	0.001*
4.1 ค้นหา สารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงเทพ สาขาธนบุรี	3.92	0.78	3.50	0.79	3.46	1.04	3.41	0.87	2.50	0.71	0.003*
4.2 ค้นหา สารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงเทพ สาขาอื่น	3.51	1.02	3.47	0.77	3.54	0.93	3.29	1.05	2.50	0.71	0.531
4.3 ค้นหา	4.09	0.68	3.71	0.86	3.62	0.98	3.88	0.70	3.50	0.71	0.018*



ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	อายุ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
สารสนเทศ โดยการสอบถาม จากเจ้าหน้าที่ ธนาคารโดยตรง											
4.4 ค้นหา สารสนเทศโดย การสอบถามจาก เพื่อน ญาติ หรือ คนที่ท่านรู้จัก	3.84	0.87	3.49	0.73	3.22	1.03	3.35	0.79	4.00	0.00	0.003*
4.5 ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ โทรทัศน์	3.64	0.83	3.39	0.78	3.14	0.82	3.24	0.83	2.50	0.71	0.010*
4.6 ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร	3.51	1.00	3.32	0.87	2.86	0.95	3.29	0.77	4.00	0.00	0.013*
4.7 ได้รับ สารสนเทศ ผ่านศูนย์บริการ ข้อมูลทาง โทรศัพท์	3.51	0.84	3.38	0.91	2.89	0.88	3.24	1.15	2.00	0.00	0.003*
4.8 ได้รับ สารสนเทศผ่าน	3.81	0.78	3.53	0.84	3.27	0.80	3.12	1.17	1.50	0.71	0.000*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	อายุ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ศูนย์บริการข้อมูล ทางโซเชียล เน็ตเวิร์ค											
<b>5. ด้านคุณสมบัติ ด้านเวลา</b>	3.64	0.72	3.49	0.65	3.09	0.87	3.29	1.19	2.10	0.07	0.001*
5.1 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็น ข้อมูลเก่า เพื่อ เปรียบเทียบ	3.57	0.95	3.38	0.76	2.68	1.06	3.18	1.47	1.50	0.71	0.000*
5.2 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็น ข้อมูลที่เป็น ปัจจุบันของ ธนาคาร	3.64	0.75	3.58	0.77	3.27	0.96	3.06	1.43	2.50	0.71	0.018*
5.3 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานใน อนาคต	3.71	0.85	3.53	0.73	3.32	1.08	3.65	1.27	2.50	2.12	0.121

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	อายุ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
6. ด้านปัญหา และอุปสรรค	2.53	0.61	2.49	0.61	2.15	0.75	2.18	0.80	1.60	0.00	0.200
6.1 สารสนเทศที่ ให้บริการหรือ เผยแพร่ผ่าน เว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วน ตามต้องการ	3.40	0.99	3.33	0.75	2.89	0.97	3.18	1.13	2.00	0.00	0.019*
6.2 เจ้าหน้าที่ ธนาคารขาด ความรู้ที่ถูกต้อง และครบถ้วน	3.09	1.23	3.13	0.98	2.62	1.21	2.71	1.10	2.00	0.00	0.090
6.3 ระบบ สารสนเทศและ เครือข่าย อินเทอร์เน็ตไม่มี ประสิทธิภาพ	3.21	1.12	3.06	0.98	2.70	1.00	2.76	1.10	2.00	0.00	0.065
6.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการ ค้นหาสารสนเทศ	2.96	1.20	2.92	0.99	2.54	1.07	2.24	1.10	2.00	0.00	0.040*
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ ตรงกับ ความต้องการของท่าน	3.19	1.23	3.04	0.93	2.70	1.05	2.41	1.76	2.50	0.71	0.044*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 21 ลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกันนั้น มีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกัน ดังนี้

1. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ในเรื่องได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ
2. ด้านความรู้และประสบการณ์ ในเรื่องความสามารถใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อค้นหาด้วยตนเอง ลูกค้ารู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลที่ต้องการ และลูกค้าเห็นว่าไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องลูกค้าใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหา รวมถึงใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการเข้าถึงสารสนเทศ
4. ด้านแหล่งสารสนเทศ ในเรื่องการค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร การสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง การสอบถามจากเพื่อน ญาติหรือคนรู้จัก ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์ ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค
5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ในเรื่องการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่าและสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร
6. ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศคือ การให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการของท่าน

ตาราง 22 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส กับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านความต้องการสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.898	4	0.225	0.650	0.628
	ภายในกลุ่ม	68.446	198	0.346		
	ผลรวม	69.345	202			
ด้านความรู้และประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	7.690	4	1.923	4.583	0.001*
	ภายในกลุ่ม	83.068	198	0.420		

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
	ผลรวม	90.759	202			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5.436	4	1.359	2.973	0.021*
	ภายในกลุ่ม	90.503	198	0.457		
	ผลรวม	95.939	202			
ด้านแหล่งสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	7.572	4	1.893	5.097	0.001*
	ภายในกลุ่ม	73.534	198	0.371		
	ผลรวม	81.105	202			
ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	11.350	4	2.838	4.739	0.001*
	ภายในกลุ่ม	118.563	198	0.599		
	ผลรวม	129.914	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรี กับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>1. ความต้องการสารสนเทศ</b>						
1.1 มีความต้องการ สารสนเทศทุกครั้งที่ ต้องการใช้บริการสินเชื่อ ของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	1.725	4	0.431	0.777	0.541
	ภายในกลุ่ม	109.891	0.555			
	ผลรวม	111.616	202			
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ ตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	8.612	4	2.153	3.762	0.006*
	ภายในกลุ่ม	113.310	198	0.572		
	ผลรวม	121.921	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่ง จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้ บริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	1.045	4	0.261	0.465	0.761
	ภายในกลุ่ม	111.093	198			
	ผลรวม	112.138	202			
1.4 เมื่อเกิดความต้องการ ใช้บริการสารสนเทศ ท่าน นึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	0.986	4	0.246	0.479	0.751
	ภายในกลุ่ม	101.901	198	0.51		
	ผลรวม	102.887	202			
1.5 เมื่อเกิดความต้องการ ใช้สารสนเทศ ท่านค้นหา ด้วยตนเองเพื่อเป็นข้อมูล การตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.784	4	0.696	1.009	0.404
	ภายในกลุ่ม	136.625	198	0.690		
	ผลรวม	139.409	202			
<b>2. ด้านความรู้และประสบการณ์</b>						
2.1 สามารถค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	4.718	4	1.180	1.641	0.165
	ภายในกลุ่ม	142.306	198	0.719		
	ผลรวม	147.025	202			
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ในการค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	20.367	4	5.092	7.716	0.000*
	ภายในกลุ่ม	130.667	198	0.660		
	ผลรวม	151.034	202			
2.3 สามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	13.312	4	3.328	4.918	0.001*
	ภายในกลุ่ม	133.978	198	0.677		
	ผลรวม	147.291	202			
2.4 รู้แหล่ง สารสนเทศที่มีข้อมูล ต่างๆที่ท่านต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	9.800	4	2.450	4.341	0.002*
	ภายในกลุ่ม	111.747	198	0.564		
	ผลรวม	121.547	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2.5 ไม่จำเป็นต้อง ค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	12.425	4	3.106	3.039	0.18
	ภายในกลุ่ม	202.402	198	1.022		
	ผลรวม	214.828	202			
<b>3. ด้านถึงอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 ธนาคารจัดระบบ สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ การบริการสินเชื่อที่ สะดวกในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.63	4	0.908	1.430	0.225
	ภายในกลุ่ม	125.680	198	0.635		
	ผลรวม	129.314	202			
3.2 ท่านใช้คอมพิวเตอร์ ที่ธนาคารจัดบริการใน การค้นหาและการเข้าถึง สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	7.130	4	1.782	1.659	0.161
	ภายในกลุ่ม	212.722	198	1.074		
	ผลรวม	219.852	202			
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	15.530	4	3.883	4.491	0.002*
	ภายในกลุ่ม	171.189	198	0.865		
	ผลรวม	186.719	202			
3.4 ใช้โทรศัพท์หรือ อุปกรณ์สื่อสารแบบ พกพาในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	24.102	4	6.025	8.003	0.000*
	ภายในกลุ่ม	149.071	198	0.753		
	ผลรวม	173.172	202			
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ จากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทาง ธนาคารจัดให้	ระหว่างกลุ่ม	4.766	4	1.191	1.942	0.105
	ภายในกลุ่ม	121.490	198	0.614		
	ผลรวม	126.256	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>4. ด้านแหล่งสารสนเทศ</b>						
4.1 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขา นราธิวาส	ระหว่างกลุ่ม	11.964	4	2.991	4.190	0.003*
	ภายในกลุ่ม	141.327	198	0.714		
	ผลรวม	153.291	202			
4.2 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	2.691	4	0.673	0.793	0.531
	ภายในกลุ่ม	167.910	198	0.848		
	ผลรวม	170.601	202			
4.3 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	8.077	4	2.019	3.071	0.18
	ภายในกลุ่ม	130.189	198	0.658		
	ผลรวม	138.266	202			
4.4 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจาก เพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่าน รู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	11.762	4	2.940	4.094	0.003*
	ภายในกลุ่ม	142.219	198	0.718		
	ผลรวม	153.980	202			
4.5 ได้รับสารสนเทศ ผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	8.967	4	2.242	3.407	0.10
	ภายในกลุ่ม	130.274	198	0.658		
	ผลรวม	139.241	202			
4.6 ได้รับสารสนเทศ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	11.195	4	2.799	3.255	0.013*
	ภายในกลุ่ม	170.253	198	0.860		
	ผลรวม	181.448	202			
4.7 ได้รับสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	13.200	4	3.300	4.077	0.003*
	ภายในกลุ่ม	160.248	198	0.809		



ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทาง โทรศัพท์	ผลรวม	173.448	202			
4.8 ได้รับสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	19.649	4	4.912	6.903	0.000*
ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทาง โซเชียลเน็ตเวิร์ค	ภายในกลุ่ม	140.893	198	0.712		
	ผลรวม	160.542	202			
<b>5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>						
5.1 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อที่เป็น ข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ	ระหว่างกลุ่ม	27.128	4	6.782	7.366	0.000*
	ภายในกลุ่ม	182.300	198	0.921		
	ผลรวม	209.429	202			
5.2 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูล ที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	9.220	4	2.305	3.053	0.18
	ภายในกลุ่ม	149.518	198	0.755		
	ผลรวม	158.739	202			
5.3 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อที่จะมี การดำเนินงานในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	6.117	4	1.529	1.846	0.121
	ภายในกลุ่ม	163.982	198	0.828		
	ผลรวม	170.099	202			
<b>6. ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>						
6.1 สารสนเทศที่	ระหว่างกลุ่ม	10.149	4	2.537	3.026	0.019*
	ภายในกลุ่ม	166.038	198	0.839		

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ให้บริการหรือเผยแพร่ ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตาม ต้องการ	ผลรวม	176.187	202			
6.2 เจ้าหน้าที่ธนาคาร ขาดความรู้ด้านการ ให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้อง และครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	10.423	4	2.606	2.044	0.090
	ภายในกลุ่ม	252.454	198	1.275		
	ผลรวม	262.877	202			
6.3 ระบบสารสนเทศ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่มีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	9.803	4	2.451	2.255	0.65
	ภายในกลุ่ม	215.153	198	1.087		
	ผลรวม	224.956	202			
6.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	12.091	4	3.023	2.551	0.040*
	ภายในกลุ่ม	234.628	198	1.185		
	ผลรวม	246.719	202			
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ตรง กับความต้องการของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	12.268	4	3.067	2.503	0.044
	ภายในกลุ่ม	242.609	198	1.225		
	ผลรวม	254.877	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขา  
 นราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี	อายุ 30 – 40 ปี	อายุ 40 – 50 ปี	อายุ 50 – 60 ปี	อายุมากกว่า 60 ปี
<b>ความรู้และ ประสบการณ์</b>	$\bar{x} = 3.82$	$\bar{x} = 3.59$	$\bar{x} = 3.54$	$\bar{x} = 3.32$	$\bar{x} = 2.40$
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		0.035	0.032	0.005	0.002
30 – 40 ปี					0.011
40 – 50 ปี					0.016
50 – 60 ปี					0.056
มากกว่า 60 ปี					
<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	$\bar{x} = 3.83$	$\bar{x} = 3.60$	$\bar{x} = 3.65$	$\bar{x} = 3.54$	$\bar{x} = 2.50$
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		0.035			0.006
30 – 40 ปี					0.025
40 – 50 ปี					0.020
50 – 60 ปี					0.041
มากกว่า 60 ปี					
<b>แหล่งสารสนเทศ</b>	$\bar{x} = 3.73$	$\bar{x} = 3.47$	$\bar{x} = 3.25$	$\bar{x} = 3.35$	$\bar{x} = 2.81$
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		0.012	0.000	0.023	0.037
30 – 40 ปี					
40 – 50 ปี					
50 – 60 ปี					
มากกว่า 60 ปี					

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี	อายุ 30 – 40 ปี	อายุ 40 – 50 ปี	อายุ 50 – 60 ปี	อายุมากกว่า 60 ปี
คุณสมบัติด้านเวลา	$\bar{x} = 3.64$	$\bar{x} = 3.50$	$\bar{x} = 3.09$	$\bar{x} = 3.29$	$\bar{x} = 2.16$
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี			0.001		0.009
30 – 40 ปี			0.010		0.018
40 – 50 ปี					
50 – 60 ปี					
มากกว่า 60 ปี					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ พบว่า

1. **ด้านความรู้และประสบการณ์** ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ( $\bar{x} = 3.82$ ) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าทุกช่วงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และช่วงอายุ มากกว่า 60 ปี ( $\bar{x} = 2.40$ ) มีการเข้าถึงสารสนเทศน้อยกว่าทุกช่วงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการใช้สารสนเทศด้วยตนเอง มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ และสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง รวมถึงรู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ต้องการมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ส่วนช่วงอายุ 30 – 40 ปี มีความเห็นว่า ในการใช้บริการสินเชื่อไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

2. **สิ่งอำนวยความสะดวก** ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ( $\bar{x} = 3.83$ ) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าช่วงอายุ 30 – 40 ปี ( $\bar{x} = 3.60$ ) และอายุมากกว่า 60 ปี ( $\bar{x} = 2.50$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และช่วงอายุ มากกว่า 60 ปี ( $\bar{x} = 2.40$ ) มีการเข้าถึงสารสนเทศน้อยกว่าทุกช่วงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 60 ปี มีการใช้คอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดบริการในการค้นหาสารสนเทศน้อยกว่าจากช่วงอายุอื่นๆ รวมถึงการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวและการใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหา และการค้นหาสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทางธนาคารจัดให้ มีการเข้าถึงน้อยกว่าช่วงอายุอื่นเช่นกันด้วยเช่นเดียวกัน

3. แหล่งสารสนเทศ ลูกค้าสินเชื่อนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ( $\bar{x} = 3.82$ ) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าทุกช่วงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง สอบถามจากญาติหรือคนรู้จัก สื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ผ่านศูนย์บริการทางโทรศัพท์ ผ่านศูนย์บริการทางโซเซียลเน็ตเวิร์ค มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

4. คุณสมบัติด้านเวลา ลูกค้าสินเชื่อนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ( $\bar{x} = 3.64$ ) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า ( $\bar{x} = 3.09$ ) และอายุมากกว่า 60 ปี ( $\bar{x} = 2.16$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และช่วงอายุ 30 – 40 ปี ( $\bar{x} = 3.50$ ) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าช่วงอายุ 40 – 50 ปี ( $\bar{x} = 3.09$ ) และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ( $\bar{x} = 2.16$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการใช้ข้อมูลเก่ามาเปรียบเทียบในการพิจารณากู้เงินมากกว่าช่วงอายุ 40 – 50 ปี และช่วงอายุ 30 – 40 ปี มีการใช้ข้อมูลเก่า มากกว่าช่วงอายุ 40 – 50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ลูกค้าที่มีช่วงอายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

#### 4. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อนาคารตามอายุ

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ต

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุมากกว่า 60 ปี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	3.84	0.77	3.59	0.70	3.52	0.72	3.32	0.77	3.18	0.64	0.009*
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้	3.92	0.68	3.65	0.66	3.60	0.67	3.49	0.81	2.75	0.35	0.008*

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
เพิ่มเติม											
1.2 ท่านใช้เพื่อ ตัดสินใจใช้ บริการสินเชื่อ กับธนาคาร	4.01	0.81	3.92	0.93	4.11	0.78	3.94	3.56	3.50	0.71	0.717
1.3 ใช้เพื่อ เป็นแนวทางใน การดำเนินธุรกิจ	3.84	0.99	3.54	0.75	3.54	1.04	3.12	1.00	2.50	0.71	0.013*
1.4 ท่านใช้เพื่อ ประกอบ การศึกษาค้นคว้า หรือการวิจัย ข้อมูล	3.57	1.20	3.26	1.09	2.84	1.32	2.76	1.25	1.50	0.71	0.002*
2. ด้านเนื้อหา สารสนเทศ	3.70	0.62	3.52	0.58	3.56	0.52	3.12	0.55	2.62	0.53	0.007*
2.1 ประเภท สินเชื่อ	3.99	0.83	3.90	0.67	3.76	0.69	3.35	0.86	3.50	0.71	0.027*
2.2 หลักฐาน ประกอบการกู้	3.97	0.75	3.96	0.72	3.68	0.78	3.41	1.06	3.50	0.71	0.030*
2.3 คุณสมบัติ ผู้กู้	4.17	0.74	3.97	0.75	4.03	0.64	3.35	1.00	3.50	0.71	0.002*
2.4 อัตรา ดอกเบี้ย	4.00	0.87	3.83	0.75	4.14	0.71	3.47	0.62	3.50	0.71	0.034*
2.5 ระยะเวลา	4.15	0.87	4.01	0.68	4.05	0.62	3.35	0.61	3.50	0.71	

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
เพื่อนชำระ											
2.6 วงเงินที่ให้กู้	4.13	0.95	4.01	0.76	4.11	0.78	3.53	0.80	3.50	0.71	0.003*
2.7 หลักประกัน	4.16	0.78	3.85	0.76	4.00	0.82	3.35	0.86	3.50	0.71	0.85
2.8 ค่าใช้จ่ายใน การดำเนินการ	4.03	0.87	3.68	0.87	3.95	0.78	3.29	0.92	3.50	0.71	0.003*
2.9 ประกัน วงเงิน	4.08	0.91	3.85	0.76	3.86	0.79	3.53	0.72	3.50	0.71	0.010*
2.10 กฎหมาย เกี่ยวกับสินเชื่อ	3.99	0.94	3.65	0.89	3.62	0.95	3.76	0.93	3.50	0.71	0.101
2.11 อื่นๆ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.173
<b>3. ด้านแหล่ง สารสนเทศที่ใช้</b>	3.80	0.61	3.56	0.60	3.31	0.70	3.30	0.85	2.00	0.94	0.000*
3.1 ใช้ สารสนเทศ ของธนาคาร ค้นหาที่ผ่าน เว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาธนาราชวาส	3.80	0.82	3.44	0.87	3.41	1.01	3.18	1.13	2.50	0.71	0.013*
3.2 ใช้ สารสนเทศ ของธนาคารที่ ค้นหาผ่าน เว็บไซต์ของ	3.67	0.78	3.33	0.98	3.19	0.85	3.24	1.10	2.50	0.71	0.022*

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ											
3.3 ใช้ สารสนเทศ จากการสอบถาม จากเจ้าหน้าที่ ธนาคารโดยตรง	4.05	0.73	3.75	0.80	3.65	1.01	3.65	0.79	2.50	0.71	0.008*
3.4 ใช้ สารสนเทศ ของธนาคารที่ได้ จากการสอบถาม จากเพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก	3.93	0.84	3.42	0.87	3.22	0.87	3.24	1.03	2.50	0.71	0.000*
3.5 ใช้ สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ ได้รับผ่านสื่อ โทรทัศน์	3.67	0.97	3.29	0.78	3.30	0.78	3.12	0.86	2.50	0.71	0.013*
3.6 ท่านใช้ สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการผ่านสื่อ	3.73	0.79	3.33	0.78	3.22	0.98	3.41	0.94	3.50	0.71	0.014*



ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น											
3.7 ท่านใช้ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการ ข้อมูลทาง โทรศัพท์	3.72	0.80	3.25	0.68	3.30	0.94	3.41	0.94	2.50	0.71	0.007*
3.8 ท่านใช้ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการ ข้อมูลทางโซ เชียลเน็ตเวิร์ค	3.87	0.81	3.31	0.90	3.22	1.00	3.12	1.11	2.50	0.71	0.000*
4. ด้าน คุณสมบัติ ด้านเวลา	3.56	0.79	3.39	0.62	2.96	0.90	3.33	1.03	1.70	0.14	0.001*
4.1 สารสนเทศ ที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มี การดำเนินงาน ตามข้อมูลนั้น แล้วในปัจจุบัน)	3.44	0.84	3.25	0.88	2.89	1.12	3.29	1.16	2.50	0.71	0.049*
4.2 สารสนเทศ เกี่ยวกับการ	3.97	0.66	3.56	0.71	3.41	0.87	3.47	0.87	2.50	0.71	0.000*

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
บริการสินเชื่อที่ เป็นข้อมูล ปัจจุบัน											
4.3 สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่ จะมีการ ดำเนินงานใน อนาคต	3.80	0.70	3.58	0.60	3.30	0.94	3.71	0.92	3.00	0.00	0.011*
5. ด้านปัญหา และอุปสรรค	2.49	0.83	2.43	0.65	2.11	0.73	2.02	0.83	1.70	0.14	0.022*
5.1 สารสนเทศ ที่ได้รับยากต่อ การทำความเข้าใจ	3.60	0.86	3.19	0.74	3.08	0.92	3.29	0.92	2.50	0.71	0.007*
5.2 สารสนเทศ ที่ได้รับไม่ เพียงพอต่อการ ตัดสินใจ	3.33	1.00	3.24	0.74	2.84	0.93	3.06	1.01	3.00	0.00	0.091
5.3 สารสนเทศ ที่ได้รับไม่เป็น ปัจจุบัน	3.17	1.06	2.99	0.81	2.65	0.82	2.5	0.87	3.00	0.00	0.027*
5.4 เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำไม่	2.95	.28	2.85	0.94	2.43	0.90	2.65	1.22	3.00	0.00	0.202

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ชัดเจน											
5.5 ต้องใช้ สารสนเทศ มากกว่า 1 แหล่ง จึงจะได้ข้อมูลที่ ครบถ้วนตรงกับ ความต้องการ	3.53	1.00	3.18	0.88	3.05	1.13	2.82	1.07	3.00	0.00	0.027*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 25 ลูกค้ำสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกันนั้นมีการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า

1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ ลูกค้ำใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องประเภทสินเชื่อหลักฐานประกอบการกู้ยืม คุณสมบัติผู้กู้ อัตราดอกเบี้ย วงเงินที่ให้กู้ ระยะเวลาผ่อนชำระ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ประกันวงเงิน
3. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ แตกต่างกันในเรื่องการค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส ผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขาอื่นๆ ใช้สารสนเทศจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อนญาติ หรือคนรู้จัก ค้นผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสิ่งพิมพ์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ก
4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา แตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต ส่วนด้านปัญหาและอุปสรรค สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ

สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบันและใช้สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ

ตาราง 26 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรีกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	7.560	4	1.890	3.505	0.009*
	ภายในกลุ่ม	106.771	198	0.539		
	ผลรวม	114.331	202			
ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	4.935	4	1.234	3.657	0.007*
	ภายในกลุ่ม	66.796	198	0.337		
	ผลรวม	71.731	202			
ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระหว่างกลุ่ม	11.377	4	2.844	6.814	0.000*
	ภายในกลุ่ม	82.648	198	0.417		
	ผลรวม	94.025	202			
ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	12.705	4	3.176	5.227	0.001*
	ภายในกลุ่ม	120.319	198	0.608		
	ผลรวม	133.025	202			
ด้านปัญหาและอุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	6.644	4	1.661	2.938	0.022*
	ภายในกลุ่ม	111.942	198	0.565		
	ผลรวม	118.586	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 27 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ</b>						
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	ระหว่างกลุ่ม	6.698	4	1.675	3.586	0.008*
	ภายในกลุ่ม	92.469	198	0.467		
	ผลรวม	99.167	202			
1.2 ท่านใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	1.460	4	0.365	0.526	0.717
	ภายในกลุ่ม	137.495	198	0.694		
	ผลรวม	138.956	202			
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	11.064	4	2.766	3.271	0.013*
	ภายในกลุ่ม	167.409	198	0.845		
	ผลรวม	178.473	202			
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	24.254	4	6.063	4.304	0.002*
	ภายในกลุ่ม	278.919	198	1.409		
	ผลรวม	303.172	202			
<b>2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ</b>						
2.1 ประเภทสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	6.358	4	1.589	2.797	0.027*
	ภายในกลุ่ม	112.499	198	0.568		
	ผลรวม	118.857	202			
2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน	ระหว่างกลุ่ม	6.591	4	1.648	2.729	0.030*
	ภายในกลุ่ม	119.547	198	0.604		
	ผลรวม	126.138	202			
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	ระหว่างกลุ่ม	9.954	4	2.488	4.397	0.002*
	ภายในกลุ่ม	112.046	198	0.566		
	ผลรวม	122.000	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2.4 อัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	6.517	4	1.629	2.665	0.034*
	ภายในกลุ่ม	121.060	198	0.611		
	ผลรวม	127.576	202			
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระหว่างกลุ่ม	9.333	4	2.333	4.252	0.003*
	ภายในกลุ่ม	108.647	198	0.549		
	ผลรวม	117.980	202			
2.6 วงเงินที่ให้กู้	ระหว่างกลุ่ม	5.867	4	1.467	2.075	0.85
	ภายในกลุ่ม	139.956	198	0.707		
	ผลรวม	145.823	202			
2.7 หลักประกัน	ระหว่างกลุ่ม	10.202	4	2.551	4.103	0.003*
	ภายในกลุ่ม	123.088	198	0.622		
	ผลรวม	133.291	202			
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	10.095	4	2.524	3.434	0.010*
	ภายในกลุ่ม	145.521	198	0.735		
	ผลรวม	155.616	202			
2.9 ประกันวงเงินกู้	ระหว่างกลุ่ม	5.323	4	1.331	1.968	0.101
	ภายในกลุ่ม	133.899	198	0.767		
	ผลรวม	139.222	202			
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	5.457	4	1.364	1.612	0.173
	ภายในกลุ่ม	167.568	198	0.846		
	ผลรวม	173.025	202			
2.11 อื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.000	4	0.000		
	ภายในกลุ่ม	0.000	198	0.000		
	ผลรวม	0.000	202			
<b>3. ด้านแหล่งสารสนเทศ</b>						
3.1 ใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	10.806	4	2.701	3.268	0.013*

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส	ภายในกลุ่ม	163.667	198	0.827		
	ผลรวม	174.473	202			
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	9.340	4	2.335	2.928	0.022*
	ภายในกลุ่ม	157.901	198	0.797		
	ผลรวม	167.241	202			
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	9.514	4	2.379	3.565	0.008*
	ภายในกลุ่ม	132.101	198	0.667		
	ผลรวม	141.616	202			
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	20.310	4	5.077	6.614	0.000*
	ภายในกลุ่ม	151.996	198	0.768		
	ผลรวม	172.305	202			
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	9.528	4	2.382	3.241	0.013*
	ภายในกลุ่ม	145.536	198	0.735		
	ผลรวม	155.064	202			
3.6 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	8.987	4	2.247	3.188	0.014*
	ภายในกลุ่ม	139.555	198	0.705		

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น นังสื่อพิมพ์ แผ่นพับ	ผลรวม	148.542	202			
3.7 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	11.013	4	2.753	3.659	0.007*
	ภายในกลุ่ม	148.967	198	0.752		
	ผลรวม	159.980	202			
3.8 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	20.122	4	5.030	6.130	0.000*
	ภายในกลุ่ม	162.479	198	0.821		
	ผลรวม	182.601	202			
<b>4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>						
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้ว)	ระหว่างกลุ่ม	8.610	4	2.153	2.427	0.049*
	ภายในกลุ่ม	175.577	198	0.887		
	ผลรวม	184.187	202			
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	13.843	4	3.461	6.381	0.000*
	ภายในกลุ่ม	107.379	198	0.542		
	ผลรวม	121.222	202			
4.3 สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	7.270	4	1.818	3.371	0.011*
	ภายในกลุ่ม	106.759	198	0.539		



ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	ผลรวม	114.030	202			
<b>5. ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>						
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	10.478	4	2.619	3.651	0.007*
	ภายในกลุ่ม	142.064	198	0.717		
	ผลรวม	152.542	202			
5.2 สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	6.635	4	1.659	2.032	0.091
	ภายในกลุ่ม	161.621	198	0.816		
	ผลรวม	168.256	202			
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	9.402	4	2.350	2.799	0.027*
	ภายในกลุ่ม	166.283	198	0.840		
	ผลรวม	175.685	202			
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	7.241	4	1.810	1.506	0.202
	ภายในกลุ่ม	2.8.070	198	1.202		
	ผลรวม	245.310	202			
5.5 ต้องใช้สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	10.998	4	2.749	2.811	0.027*
	ภายในกลุ่ม	193.682	198	0.978		
	ผลรวม	204.680	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 28 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อบริษัทธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี	อายุ 30 – 40 ปี	อายุ 40 – 50 ปี	อายุ 50 – 60 ปี	อายุ มากกว่า 60 ปี
<b>วัตถุประสงค์ในการ ใช้สารสนเทศ</b>	$\bar{x} = 3.84$	$\bar{x} = 3.59$	$\bar{x} = 3.52$	$\bar{x} = 3.33$	$\bar{x} = 2.56$
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		0.046	0.034	0.011	0.016
30 – 40 ปี					
40 – 50 ปี					
50 – 60 ปี					
มากกว่า 60 ปี					
<b>เนื้อหาสารสนเทศ</b>	$\bar{x} = 3.69$	$\bar{x} = 3.52$	$\bar{x} = 3.56$	$\bar{x} = 3.12$	$\bar{x} = 3.18$
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี				0.000	
30 – 40 ปี				0.013	
40 – 50 ปี				0.011	
50 – 60 ปี					
มากกว่า 60 ปี					
<b>แหล่งสารสนเทศที่ใช้</b>	$\bar{x} = 3.80$	$\bar{x} = 3.39$	$\bar{x} = 3.31$	$\bar{x} = 3.29$	$\bar{x} = 2.62$
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		0.000	0.000	0.004	0.012
30 – 40 ปี					
40 – 50 ปี					
50 – 60 ปี					
มากกว่า 60 ปี					

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี	อายุ 30 – 40 ปี	อายุ 40 – 50 ปี	อายุ 50 – 60 ปี	อายุ มากกว่า 60 ปี
คุณสมบัติด้านเวลา	$\bar{x} = 3.56$	$\bar{x} = 3.41$	$\bar{x} = 2.96$	$\bar{x} = 3.33$	$\bar{x} = 2.00$
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี			0.000		0.006
30 – 40 ปี			0.005		0.012
40 – 50 ปี					
50 – 60 ปี					0.023
มากกว่า 60 ปี					
ปัญหาและอุปสรรค	$\bar{x} = 2.49$	$\bar{x} = 2.43$	$\bar{x} = 2.11$	$\bar{x} = 2.02$	$\bar{x} = 1.700$
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี			0.013	0.022	
30 – 40 ปี			0.040	0.048	
40 – 50 ปี					
50 – 60 ปี					
มากกว่า 60 ปี					

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 28 การเปรียบเทียบรายกลุ่มระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทยสาขาธนาราชิวาส กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศพบว่า

1. **วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ** ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนาราชิวาส ในช่วงอายุ  
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ( $\bar{x} = 3.84$ ) มีการใช้สารสนเทศมากกว่าทุกช่วงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการใช้สารสนเทศสินเชื่อเพื่อเป็นความรู้  
เพิ่มเติมและใช้เพื่อประกอบการค้นคว้าหรือการวิจัยมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ และช่วงอายุน้อยกว่า  
หรือเท่ากับ 30 ปี มีการใช้สารสนเทศเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจมากกว่าช่วงอายุ 50 – 60 ปี  
และมากกว่าอายุ 60 ปีขึ้นไป

2. **เนื้อหาสารสนเทศ** ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนาราชิวาส ในช่วงช่วงอายุ 50-

60 ปี ( $\bar{x} = 3.12$ ) มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ( $\bar{x} = 3.69$ ) ช่วงอายุ 30 – 40 ปี ( $\bar{x} = 3.52$ ) และช่วงอายุ 40 – 50 ปี ( $\bar{x} = 3.56$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่อยู่ในช่วงอายุ 50 – 60 ปี มีการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับประเภทสินเชื่อ หลักฐานประกอบการกู้เงิน คุณสมบัติผู้กู้ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระ หลักประกัน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ น้อยกว่าช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และช่วงอายุ 30 – 40 ปี

**3. แหล่งสารสนเทศที่ใช้** ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ( $\bar{x} = 3.80$ ) มีการใช้สารสนเทศมากกว่าทุกช่วงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการใช้สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ สอบถามจากญาติหรือคนรู้จัก ผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านศูนย์บริการทางโทรศัพท์และทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากกว่าช่วงอายุ 30 – 40 ปีและช่วงอายุ 40 – 50

**4. คุณสมบัติด้านเวลา** ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ( $\bar{x} = 3.56$ ) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ช่วงอายุ 40 – 50 ปี ( $\bar{x} = 2.96$ ), ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ( $\bar{x} = 2.00$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และช่วงอายุ 30 – 40 ปี ( $\bar{x} = 3.41$ ) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ช่วงอายุ 40 – 50 ปี ( $\bar{x} = 2.96$ ), ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ( $\bar{x} = 2.00$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และช่วงอายุ 50 - 60 ปี ( $\bar{x} = 3.33$ ) ความแตกต่างกันกับช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ( $\bar{x} = 2.00$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี การใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่าและข้อมูลที่มีจะมีการดำเนินงานในอนาคตมากกว่า อายุมากกว่า 40 – 50 ปี และช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการใช้สารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน มากกว่าทุกช่วงอายุ

**5. ปัญหาและอุปสรรค** ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ( $\bar{x} = 2.49$ ) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ช่วงอายุ 40 – 50 ปี ( $\bar{x} = 2.11$ ) ช่วงอายุ 50 - 60 ปี ( $\bar{x} = 2.02$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และช่วงอายุ 30 – 40 ปี ( $\bar{x} = 2.43$ ) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ช่วงอายุ 40 – 50 ปี ( $\bar{x} = 2.11$ ), ช่วงอายุ 50 - 60 ปี ( $\bar{x} = 2.02$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีปัญหาด้านการทำความเข้าใจสารสนเทศมากกว่าช่วงอายุ 30 – 40 ปีและช่วงอายุ 40 – 50 ปี ส่วนปัญหาด้านสารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบันนั้น ลูกค้าที่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีปัญหามากกว่าช่วงอายุมากกว่า 40 – 50 ปี และช่วงอายุ 50 – 60 ปี

### 5. การเปรียบเทียบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามสถานภาพ

ตาราง 29 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	โสด		สมรส		หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. ความต้องการสารสนเทศ	4.14	0.53	3.98	0.61	3.68	0.52	0.065
1.1 มีความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร	4.15	0.713	4.09	0.762	3.80	0.84	0.562
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ	4.00	0.73	3.83	0.79	3.00	0.71	0.12*
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ	4.16	0.65	4.13	0.81	4.00	0.71	0.869
1.4 เมื่อเกิดความต้องการใช้บริการสารสนเทศ ท่านนึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูล	4.28	0.67	4.14	0.74	4.00	0.71	0.339
1.5 เมื่อเกิดความต้องการใช้สารสนเทศ ค้นหาด้วยตนเองเพื่อเป็นข้อมูลการตัดสินใจ	4.11	0.75	3.71	0.85	3.60	0.89	0.003*
2 ด้านความรู้และประสบการณ์	3.90	0.56	3.45	0.69	3.52	0.29	0.000*
2.1 สามารถค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	4.06	0.72	3.59	0.89	3.60	0.89	0.001*

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	โสด		สมรส		หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
2.2 สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	4.25	0.74	3.71	0.90	4.00	0.00	0.000*
2.3 สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	4.19	0.71	3.76	0.91	4.20	0.45	0.002*
2.4 รู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ต้องการ	3.86	0.76	3.48	0.76	3.20	0.45	0.001*
2.5 ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ	3.16	1.17	2.73	0.90	2.60	0.55	0.11
<b>3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	3.90	0.67	3.53	0.67	3.56	0.55	0.001*
3.1 ธนาคารจัดระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริการสินเชื่อที่สะดวกในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	3.89	0.83	3.73	0.78	3.80	0.84	0.393
3.2 ท่านใช้คอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดบริการในการค้นหาและการเข้าถึงสารสนเทศ	3.64	1.03	3.30	1.04	3.40	0.90	0.78
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	4.15	0.87	3.55	0.96	4.00	0.71	0.000*
3.4 ใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	4.10	0.82	3.53	0.94	3.60	0.55	0.000*

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	โสด		สมรส		หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทางธนาคารจัดให้	3.74	0.79	3.55	0.78	3.00	0.71	0.057
<b>4 ด้านแหล่งสารสนเทศ</b>	3.70	0.69	3.39	0.57	3.25	0.32	0.002*
4.1 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขาธนาราชวิาส	3.84	0.86	3.51	0.86	3.20	0.48	0.017*
4.2 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น	3.50	1.00	3.47	0.87	3.20	0.48	0.774
4.3 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	4.04	0.77	3.74	0.84	3.40	0.89	0.020*
4.4 ค้นหาสารสนเทศโดยการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.85	0.80	3.38	0.89	3.20	0.45	0.001*
4.5 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์	3.59	0.88	3.30	0.79	3.40	0.55	0.053
4.6 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น	3.50	1.07	3.19	0.85	3.00	0.71	0.064
4.7 ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	3.49	0.98	3.19	0.89	3.20	0.45	0.089

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	โสด		สมรส		หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
4.8 ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค	3.84	0.88	3.33	0.86	3.40	0.55	0.000*
<b>5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>	3.72	0.75	3.26	0.79	3.47	0.77	0.000*
5.1 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่าเพื่อเปรียบเทียบ	3.66	0.94	3.03	0.99	3.40	1.14	0.000*
5.2 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร	3.78	0.76	3.30	0.92	3.60	0.89	0.001*
5.3 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	3.71	0.86	3.46	0.97	3.40	0.55	0.148
<b>6 ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>	2.55	0.85	2.31	0.67	2.32	0.64	0.071
6.1 สารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ	3.40	1.04	3.15	0.85	3.20	0.84	0.187
6.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วน	3.11	1.32	2.89	1.01	2.80	0.84	0.381
6.3 ระบบสารสนเทศและ	3.21	1.23	2.88	0.92	3.00	0.71	0.095



ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	โสด		สมรส		หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ							
6.4 มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศ	3.05	1.23	2.64	0.98	2.60	1.14	0.031*
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการของท่าน	3.21	1.27	2.81	0.99	3.00	1.22	0.049*

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 29 ลูกค้ายินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสต่างกันมีการเข้าถึงสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 พบว่า

1. ด้านความต้องการสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความ ต้องการ และการค้นหาด้วยตนเองเพื่อเป็นข้อมูลการตัดสินใจ
2. ด้านความรู้และประสบการณ์ ในเรื่องความสามารถค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การ ใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศด้วย ตนเอง การรู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ต้องการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันในเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการ เข้าถึงสารสนเทศ ใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการเข้าถึงสารสนเทศ
4. ด้านแหล่งสารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง สอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทาง โซเชียลเน็ตเวิร์ค
5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็น ข้อมูล และข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร
6. ด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่องของการมีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการ ค้นหาสารสนเทศและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความ ต้องการของท่าน

ตาราง 30 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะภาพสมรสของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทยสาขาพระราชกัณฑ์ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านความต้องการ สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.873	2	0.937	2.777	0.65
	ภายในกลุ่ม	67.471	200	0.337		
	ผลรวม	69.345	202			
ด้านความรู้และ ประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	9.682	2	4.841	11.941	0.000*
	ภายในกลุ่ม	81.077	200	0.405		
	ผลรวม	90.759	202			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6.610	2	3.305	7.399	0.001*
	ภายในกลุ่ม	89.329	220	0.447		
	ผลรวม	95.939	202			
ด้านแหล่ง สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.104	2	2.552	6.716	0.002*
	ภายในกลุ่ม	76.001	200	0.380		
	ผลรวม	81.105	202			
ด้านคุณสมบัติด้าน เวลา	ระหว่างกลุ่ม	9.950	2	4.975	8.294	0.000*
	ภายในกลุ่ม	119.963	200	0.600		
	ผลรวม	129.914	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 31 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะภาพสมรสของ  
ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขาธนาริวิาศกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>1. ความต้องการสารสนเทศ</b>						
1.1 มีความต้องการ สารสนเทศทุกครั้ง ที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อ ของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	0.641	2	3.21	0.578	0.562
	ภายในกลุ่ม	110.975	200	0.555		
	ผลรวม	111.616	202			
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ ตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	5.311	2	2.656	4.555	0.012*
	ภายในกลุ่ม	116.610	200	0.583		
	ผลรวม	121.921	202			
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่งที่ จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้ บริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	0.157	2	0.079	0.140	0.869
	ภายในกลุ่ม	111.981	200	0.56		
	ผลรวม	112.138	202			
1.4 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้บริการ สารสนเทศ ท่านนึกถึง เจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำ หน้าที่ในการให้ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	1.106	2	0.553	1.087	0.339
	ภายในกลุ่ม	101.781	200	0.509		
	ผลรวม	102.887	202			
1.5 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลการ ตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	8.018	2	4.009	6.102	0.003*
	ภายในกลุ่ม	131.391	200	0.657		
	ผลรวม	139.409	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>2. ด้านความรู้และประสบการณ์</b>						
2.1 สามารถค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	10.663	2	5.331	7.819	0.001*
	ภายในกลุ่ม	136.362	200	0.682		
	ผลรวม	147.025	202			
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ในการค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	13.831	2	6.916	10.081	0.000*
	ภายในกลุ่ม	137.203	200	0.686		
	ผลรวม	151.034	202			
2.3 สามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	8.947	2	4.474	6.467	0.002*
	ภายในกลุ่ม	138.343	200	0.692		
	ผลรวม	147.291	202			
2.4 รู้แหล่ง สารสนเทศที่มีข้อมูล ต่างๆที่ท่านต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	7.793	2	3.897	6.851	0.001*
	ภายในกลุ่ม	113.754	200	0.569		
	ผลรวม	121.547	202			
2.5 ไม่จำเป็นต้อง ค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	9.418	2	4.709	4.585	0.011*
	ภายในกลุ่ม	205.410	200	1.027		
	ผลรวม	214.828	202			
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 ธนาคารจัดระบบ สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ การบริการสินเชื่อที่ สะดวกในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.201	2	0.600	0.937	0.393
	ภายในกลุ่ม	128.110	200	0.641		
	ผลรวม	129.310	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3.2 ใช้คอมพิวเตอร์ที่ ธนาคารจัดบริการในการ ค้นหาและการเข้าถึง สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.546	2	2.773	2.588	0.078
	ภายในกลุ่ม	214.306	200	1.072		
	ผลรวม	219.852	202			
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	17.324	2	8.662	10.227	0.000*
	ภายในกลุ่ม	169.395	200	0.847		
	ผลรวม	186.719	202			
3.4 ใช้โทรศัพท์หรือ อุปกรณ์สื่อสารแบบ พกพาในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	15.408	2	7.704	9.766	0.000*
	ภายในกลุ่ม	157.764	200	0.789		
	ผลรวม	173.172	202			
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ จากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทาง ธนาคารจัดให้	ระหว่างกลุ่ม	3.574	2	1.787	2.913	0.057*
	ภายในกลุ่ม	122.682	200	0.613		
	ผลรวม	126.256	202			
<b>4. ด้านแหล่งสารสนเทศ</b>						
4.1 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขา นราธิวาส	ระหว่างกลุ่ม	6.112	2	3.056	4.153	0.017*
	ภายในกลุ่ม	147.179	200	0.736		
	ผลรวม	153.291	202			
4.2 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	0.437	2	0.218	0.257	0.0774
	ภายในกลุ่ม	170.164	200	0.851		
	ผลรวม	170.601	202			
4.3 ค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.323	2	2.661	4.004	0.020*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
โดยการสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ภายในกลุ่ม	132.943	200	0.665		
	ผลรวม	138.266	202			
4.4 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจาก เพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่าน รู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	11.141	2	5.571	7.800	0.001*
	ภายในกลุ่ม	142.839	200	0.714		
	ผลรวม	153.980	202			
4.5 ได้รับสารสนเทศ ผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	4.035	2	2.018	2.985	0.053
	ภายในกลุ่ม	135.206	200	0.676		
	ผลรวม	139.241	202			
4.6 ได้รับสารสนเทศ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	4.931	2	2.466	2.794	0.064
	ภายในกลุ่ม	176.517	200	0.883		
	ผลรวม	181.448	202			
4.7 ได้รับสารสนเทศ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทาง โทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	4.144	2	2.072	2.448	0.089
	ภายในกลุ่ม	169.304	200	0.847		
	ผลรวม	173.448	202			
4.8 ได้รับสารสนเทศ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทาง โซเชียลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	12.344	2	6.172	8.330	0.000*
	ภายในกลุ่ม	148.198	200	0.741		
	ผลรวม	160.542	202			
<b>5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>						
5.4 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อที่เป็น	ระหว่างกลุ่ม	19.417	2	9.709	10.219	0.000*
	ภายในกลุ่ม	190.011	200	0.950		
	ผลรวม	209.429	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ						
5.5 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อที่เป็น ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของ ธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	10.970	2	5.485	7.424	0.001*
	ภายในกลุ่ม	147.769	200	0.739		
	ผลรวม	158.739	202			
5.6 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อที่จะมี การดำเนินงานในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	3.223	2	1.611	1.931	0.148
	ภายในกลุ่ม	166.876	200	0.834		
	ผลรวม	170.099	202			
<b>6. ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>						
6.1 สารสนเทศที่ ให้บริการหรือเผยแพร่ ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตาม ต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.933	2	1.466	1.693	0.187
	ภายในกลุ่ม	173.254	200	0.866		
	ผลรวม	176.187	202			
6.2 เจ้าหน้าที่ธนาคาร ขาดความรู้ด้านการ ให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้อง และครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	2.522	2	1.261	0.969	0.381
	ภายในกลุ่ม	260.355	200	1.302		
	ผลรวม	262.877	202			
6.3 ระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.229	2	2.615	2.380	0.095
	ภายในกลุ่ม	219.726	200	1.099		

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่มีประสิทธิภาพ	ผลรวม	224.956	202			
6.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	8.389	2	4.194	3.520	0.031*
	ภายในกลุ่ม	238.331	200	1.192		
	ผลรวม	246.719	202			
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ตรง กับความต้องการของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	7.591	2	3.796	3.070	0.049*
	ภายในกลุ่ม	247.286	200	1.236		
	ผลรวม	254.877	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 32 การเปรียบเทียบรายกลุ่มของปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศสืบเชื้อ ษนาการกรุงไทยสาขา  
นราธิวาส ตามสถานะภาพสมรส

เปรียบเทียบรายกลุ่ม	โสด	สมรส	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่
ความรู้และประสบการณ์	$\bar{x} = 3.90$	$\bar{x} = 3.45$	$\bar{x} = 3.52$
โสด		0.000	
สมรส			
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่			
สิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x} = 3.90$	$\bar{x} = 3.53$	$\bar{x} = 3.56$
โสด		0.000	
สมรส			
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่			
แหล่งสารสนเทศ	$\bar{x} = 3.70$	$\bar{x} = 3.39$	$\bar{x} = 3.25$
โสด		0.001	



เปรียบเทียบรายคู่	โสด	สมรส	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ / แยกกันอยู่
สมรส			
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่			
คุณสมบัติด้านเวลา	$\bar{X} = 2.55$	$\bar{X} = 2.31$	$\bar{X} = 2.32$
โสด		0.000	
สมรส			
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 32 การเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศสืบเชื้อ ธารณาการกรุงไทยสาขา นราธิวาส ตามสถานะภาพสมรส พบว่า

### 1. ความรู้และประสบการณ์ ของลูกค้าสืบเชื้อธารณาการกรุงไทย สาขานราธิวาส

สถานะภาพโสด ( $\bar{X} = 3.90$ ) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า สถานะภาพสมรส ( $\bar{X} = 3.45$ ) อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีสถานะภาพโสด ค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในค้นหา สามารถใช้อินเตอร์ และรู้แหล่งสารสนเทศที่ต้องการ เพื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้มากกว่า ลูกค้าที่มีสถานะภาพสมรส

### 2. สิ่งอำนวยความสะดวก ของลูกค้าสืบเชื้อธารณาการกรุงไทย สาขานราธิวาส

สถานะภาพโสด ( $\bar{X} = 3.90$ ) มีมีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า สถานะภาพสมรส ( $\bar{X} = 3.53$ ) อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีสถานะภาพโสดมีการใช้คอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดให้บริการในการค้นหา สามารถใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวและโทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหา สารสนเทศได้มากกว่าลูกค้าที่มีสถานะภาพสมรส และลูกค้าที่มีสถานะภาพ โสดมีการค้นหาสารสนเทศ สืบเชื้อจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทางธนาคารจัดให้ มากกว่าลูกค้าที่มีสถานะภาพหม้าย/หย่าร้าง

### 3. แหล่งสารสนเทศ ของลูกค้าสืบเชื้อธารณาการกรุงไทย สาขานราธิวาส สถานะภาพ

โสด ( $\bar{X} = 3.70$ ) มีมีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า สถานะภาพสมรส ( $\bar{X} = 3.39$ ) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีสถานภาพโสดมีการค้นหาบริการสินเชื่อผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร สอบถามจากเจ้าหน้าที่ สอบถามจากญาติหรือคนรู้จัก ค้นหาสารสนเทศจากสื่อโทรทัศน์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส

4. คุณสมบัติด้านเวลา ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส สถานะภาพโสด ( $\bar{x} = 2.55$ ) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า สถานะภาพสมรส ( $\bar{x} = 2.31$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่โสดสถานภาพโสดจะมีการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นเป็นข้อมูลเก่าและข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส

#### 6. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามสถานภาพ

ตาราง 33 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	โสด		สมรส		หมายเหตุ / หย่า / แยกกันอยู่		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
<b>1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ</b>	3.85	0.69	3.54	0.79	3.67	0.20	0.085
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	3.87	0.62	3.61	0.75	3.70	0.11	0.039*
1.2 ท่านใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร	4.03	0.81	3.96	0.84	4.00	1.00	0.855
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ	3.80	0.88	3.47	0.97	3.80	0.84	0.043*
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	3.43	1.13	3.12	1.29	3.20	0.84	0.225
<b>2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ</b>	3.62	0.51	3.52	0.65	3.40	0.34	0.425
2.1 ประเภทสินเชื่อ	3.91	0.73	3.83	0.80	3.60	0.55	0.573
2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน	3.98	0.66	3.80	0.86	3.60	0.90	0.225

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	โสด		สมรส		หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	4.09	0.66	3.94	0.86	4.00	0.00	0.429
2.4 อัตราดอกเบี้ย	3.98	0.67	3.89	0.87	.60	0.55	0.509
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	4.15	0.70	3.92	0.81	4.00	0.00	0.105
2.6 วงเงินที่ให้กู้	4.09	0.87	3.98	0.87	4.20	0.83	0.631
2.7 หลักประกัน	4.00	0.71	3.91	0.88	3.80	0.84	0.678
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	3.85	0.77	3.81	0.96	3.60	0.55	0.815
2.9 ประกันวงเงินกู้	3.96	0.85	3.87	0.82	3.80	0.84	0.728
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	3.84	0.91	3.76	0.94	3.20	0.84	0.316
2.11 อื่นๆ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000
<b>3. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้</b>	3.80	0.65	3.31	0.64	3.47	0.69	0.000*
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคาร ที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทยสาขาธนาราชวิภาส	3.71	0.96	3.42	0.91	3.40	0.55	0.094
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ	3.65	0.92	3.25	0.89	3.40	0.55	0.010*
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของธนาคารจากการ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	4.09	0.73	3.64	0.86	3.80	0.84	0.001*
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้ จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือ คนที่ท่านรู้จัก	3.95	0.80	3.29	0.92	3.20	0.45	0.000*
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการ	3.73	0.87	3.19	0.83	3.40	0.55	0.000*

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	โสด		สมรส		หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
บริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์							
3.6 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	3.69	0.82	3.32	0.86	3.40	0.89	0.012*
3.7 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	3.78	0.86	3.20	0.85	3.60	0.55	0.000*
3.8 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค	3.89	0.87	3.19	0.91	3.60	0.55	0.000*
<b>4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>	3.59	0.84	3.21	0.77	3.33	0.67	0.005*
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	3.6	0.83	3.00	0.96	3.40	0.89	0.000*
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	3.96	0.68	3.47	0.78	3.40	0.55	0.000*
4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	3.85	0.66	3.44	0.77	4.00	0.71	0.000*
<b>5. ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>	2.52	0.88	2.24	0.67	2.28	0.74	0.046*
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ	3.53	0.94	3.19	0.81	3.20	0.45	0.030*

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	โสด		สมรส		หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
5.2 สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.35	0.98	3.07	0.85	3.20	0.84	0.102
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	3.01	1.11	2.93	0.80	2.80	0.84	0.778
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	2.79	1.28	2.79	0.98	3.00	1.00	0.914
5.5 ต้องใช้แหล่งมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	3.34	1.17	3.21	0.88	3.00	1.22	0.587

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 33 ถูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสต่างกันนั้น มีการใช้สารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ ในเรื่องใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ
2. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ในเรื่องการใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส ผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือ คนที่ทำงานรู้จัก ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค
3. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบันและสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต
4. ด้านปัญหาและอุปสรรค สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ

ตาราง 34 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรีกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2.783	2	1.391	2.494	0.085
	ภายในกลุ่ม	111.548	200	0.558		
	ผลรวม	114.331	202			
ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.612	2	0.306	0.860	0.425
	ภายในกลุ่ม	71.119	200	356		
	ผลรวม	71.731	202			
ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระหว่างกลุ่ม	11.678	2	5.839	14.182	0.000*
	ภายในกลุ่ม	82.347	200	0.412		
	ผลรวม	94.025	202			
ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	6.882	2	3.4541	5.456	0.005*
	ภายในกลุ่ม	126.142	200	0.631		
	ผลรวม	133.025	202			
ด้านปัญหาและอุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	3.592	2	1.796	3.123	0.046*
	ภายในกลุ่ม	114.994	200	0.575		
	ผลรวม	118.856	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 35 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสของ  
ลูกค้าสินเชื่อบancaกรกรุงไทยสาขาธนารัวิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ</b>						
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	ระหว่างกลุ่ม	3.162	2	1.581	3.294	0.039*
	ภายในกลุ่ม	96.005	200	0.480		
	ผลรวม	99.167	202			
1.2 ท่านใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	0.218	2	0.109	0.157	0.855
	ภายในกลุ่ม	138.738	200	0.694		
	ผลรวม	138.956	202			
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	5.508	2	2.754	3.185	0.043*
	ภายในกลุ่ม	172.964	200	0.865		
	ผลรวม	178.473	202			
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	4.483	2	2.242	1.501	0.225
	ภายในกลุ่ม	298.689	200	1.493		
	ผลรวม	303.172	202			
<b>2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ</b>						
2.1 ประเภทสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	0.659	2	0.330	0.558	0.573
	ภายในกลุ่ม	118.198	200	0.591		
	ผลรวม	118.857	202			
2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน	ระหว่างกลุ่ม	1.869	2	0.935	1.504	0.225
	ภายในกลุ่ม	124.269	200	0.621		
	ผลรวม	126.138	202			
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	ระหว่างกลุ่ม	1.028	2	0.514	0.850	0.429
	ภายในกลุ่ม	120.972	200	0.605		
	ผลรวม	122.00	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2.4 อัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	0.859	2	0.429	0.678	0.509
	ภายในกลุ่ม	126.718	200	0.634		
	ผลรวม	127.576	202			
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระหว่างกลุ่ม	2.628	2	1.314	2.278	0.105
	ภายในกลุ่ม	115.353	200	0.577		
	ผลรวม	117.980	202			
2.6 วงเงินที่ให้กู้	ระหว่างกลุ่ม	0.669	2	0.335	0.461	0.631
	ภายในกลุ่ม	145.154	200	0.726		
	ผลรวม	145.823	202			
2.7 หลักประกัน	ระหว่างกลุ่ม	0.516	2	0.258	0.389	0.678
	ภายในกลุ่ม	132.775	200	0.664		
	ผลรวม	133.291	202			
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	0.317	2	0.159	0.204	0.815
	ภายในกลุ่ม	155.298	200	0.776		
	ผลรวม	155.616	202			
2.9 ประกันวงเงินกู้	ระหว่างกลุ่ม	0.441	2	0.220	0.318	0.728
	ภายในกลุ่ม	138.781	200	0.694		
	ผลรวม	139.222	202			
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	1.981	2	0.991	1.158	0.316
	ภายในกลุ่ม	171.043	200	0.855		
	ผลรวม	173.025	202			
2.11 อื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.000	2	0.000	-	-
	ภายในกลุ่ม	0.000	200	0.000	-	-
	ผลรวม	0.000	202			
<b>3. ด้านแหล่งสารสนเทศ</b>						
3.1 ใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	4.072	2	2.036	2.390	0.094



ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส	ภายในกลุ่ม	170.401	200	0.852		
	ผลรวม	174.473	202			
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	7.468	2	3.734	4.674	0.010*
	ภายในกลุ่ม	159.773	200	0.799		
	ผลรวม	167.241	202			
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	9.377	2	4.689	7.091	0.001*
	ภายในกลุ่ม	132.238	200	0.661		
	ผลรวม	141.616	202			
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	21.502	2	10.751	14.258	0.000*
	ภายในกลุ่ม	150.803	200	0.754		
	ผลรวม	172.305	202			
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	13.397	2	6.699	9.457	0.000*
	ภายในกลุ่ม	141.667	200	0.708		
	ผลรวม	155.064	202			
3.6 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	6.392	2	3.196	4.496	0.012*
	ภายในกลุ่ม	142.150	200	0.711		

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	ผลรวม	148.542	202			
3.7 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	15.712	2	7.856	10.891	0.000*
	ภายในกลุ่ม	144.269	200	0.721		
	ผลรวม	159.980	202			
3.8 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	23.515	2	11.758	14.781	0.000*
	ภายในกลุ่ม	159.086	200	0.795		
	ผลรวม	182.601	202			
<b>4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>						
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	ระหว่างกลุ่ม	18.000	2	9.000	10.831	0.000*
	ภายในกลุ่ม	166.188	200	0.831		
	ผลรวม	184.187	202			
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	11.710	2	5.855	10.693	0.000*
	ภายในกลุ่ม	109.511	200	0.548		
	ผลรวม	121.222				
4.3 สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	8.745	2	4.372	8.306	0.000*
	ภายในกลุ่ม	105.285	200	0.526		

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	ผลรวม	114.030	202			
<b>5. ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>						
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.275	2	2.637	3.582	0.030*
	ภายในกลุ่ม	147.267	200	0.736		
	ผลรวม	152.542	202			
5.2 สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.799	2	1.899	2.310	0.102
	ภายในกลุ่ม	164.458	200	0.822		
	ผลรวม	168.256	202			
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	0.440	2	0.220	0.251	0.778
	ภายในกลุ่ม	175.245	200	0.876		
	ผลรวม	175.685	202			
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	0.219	2	0.110	0.090	0.914
	ภายในกลุ่ม	245.091	200	1.225		
	ผลรวม	245.310	202			
5.5 ต้องใช้แหล่งสารสนเทศมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.089	2	0.544	0.535	0.587
	ภายในกลุ่ม	203.591	200	1.018		
	ผลรวม	204.680	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 36 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะภาพสมรสของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	โสด	สมรส	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่
ความรู้และประสบการณ์	$\bar{x} = 3.90$	$\bar{x} = 3.45$	$\bar{x} = 3.52$
โสด		0.000	
สมรส			
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่			
สิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x} = 3.90$	$\bar{x} = 3.53$	$\bar{x} = 3.56$
โสด		0.000	
สมรส			
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่			
แหล่งสารสนเทศ	$\bar{x} = 3.70$	$\bar{x} = 3.39$	$\bar{x} = 3.25$
โสด		0.001	
สมรส			
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่			
คุณสมบัติด้านเวลา	$\bar{x} = 2.55$	$\bar{x} = 2.31$	$\bar{x} = 2.32$
โสด		0.000	
สมรส			
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 36 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะภาพสมรสของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ พบว่า

1. แหล่งสารสนเทศ ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส สถานะภาพโสด ( $\bar{x} = 3.70$ ) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า สถานะภาพสมรส ( $\bar{x} = 3.39$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีสถานภาพโสดจะมีการใช้สารสนเทศสินเชื่อผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร สอบถามจากเจ้าหน้าที่ สอบถามจากญาติหรือคนรู้จัก ค้นหาสารสนเทศจากสื่อโทรทัศน์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส

2. คุณสมบัติด้านเวลา ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส สถานะภาพโสด ( $\bar{x} = 2.55$ ) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า สถานะภาพสมรส ( $\bar{x} = 2.31$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีสถานภาพโสดจะมีการใช้สารสนเทศสินเชื่อที่เป็นเป็นข้อมูลเก่า ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและข้อมูลที่ธนาคารจะมีการดำเนินงานในอนาคต มากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส

7. การเปรียบเทียบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ต่ำกว่า ปริญญตรี		ปริญญตรี		สูงกว่า ปริญญตรี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. ความต้องการสารสนเทศ	3.97	0.64	4.07	0.55	4.10	0.57	0.447
1.1 มีความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร	3.96	0.784	4.18	0.73	4.29	0.59	0.080
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ	3.76	0.84	3.97	0.69	3.76	0.97	0.146
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ	4.12	0.79	4.11	0.73	4.41	0.62	0.285
1.4 เมื่อเกิดความต้องการใช้บริการสารสนเทศ ท่านนึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูล	4.26	0.76	4.15	0.69	4.12	0.70	0.568
1.5 เมื่อเกิดความต้องการใช้สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วยตนเองเพื่อเป็นข้อมูลการตัดสินใจ	3.74	0.85	3.94	0.80	3.94	0.97	0.276

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ต่ำกว่า ปริญญตรี		ปริญญตรี		สูงกว่า ปริญญตรี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
<b>2 ด้านความรู้และประสบการณ์</b>	3.47	0.74	3.72	0.60	3.80	0.62	0.026*
2.1 สามารถค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	3.50	0.93	3.92	0.75	4.06	0.90	0.001*
2.2 สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	3.74	0.99	4.02	0.76	4.18	0.81	0.049*
2.3 สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	3.69	0.98	4.06	0.73	4.24	0.83	0.004*
2.4 รู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ท่านต้องการ	3.51	0.85	3.67	0.73	3.82	0.73	0.223
2.5 ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ	2.91	1.01	2.92	1.08	2.71	0.77	0.727
<b>3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	3.56	0.76	3.72	0.63	3.93	0.68	0.100
3.1 ธนาคารจัดระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริการสินเชื่อที่สะดวกในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	3.84	0.81	3.70	0.77	4.24	0.83	0.029*
3.2 ท่านใช้คอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดบริการในการค้นหาและการเข้าถึงสารสนเทศ	3.24	1.07	3.58	0.94	3.29	1.45	0.082
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	3.54	1.06	3.89	0.86	4.29	0.85	0.004*
3.4 ใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	3.54	0.95	3.83	0.90	4.24	0.75	0.009*
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการ	3.66	0.85	3.58	0.79	3.59	0.51	0.783

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ต่ำกว่า ปริญญตรี		ปริญญตรี		สูงกว่า ปริญญตรี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
บริการสินเชื่อจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทาง ธนาคารจัดให้							
<b>4 ด้านแหล่งสารสนเทศ</b>	3.52	0.68	3.50	0.61	3.57	0.60	0.881
4.1 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส	3.73	0.91	3.56	0.81	3.65	1.06	0.441
4.2 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	3.46	0.95	3.46	0.88	3.59	1.06	0.865
4.3 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถาม จากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	3.86	0.90	3.86	0.73	3.71	1.10	0.763
4.4 ค้นหาสารสนเทศโดยการสอบถาม จากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.55	0.83	3.61	0.89	3.29	0.92	0.388
4.5 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์	3.36	0.88	3.43	0.83	3.53	0.51	0.735
4.6 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	3.31	0.96	3.26	0.97	3.65	0.61	0.291
4.7 ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการ ข้อมูลทางโทรศัพท์	3.45	0.98	3.21	0.915	3.35	0.70	0.245
4.8 ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการ ข้อมูลทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	3.46	1.04	3.54	0.81	3.76	0.66	0.436
<b>5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>	3.45	0.20	3.40	0.78	3.69	0.88	0.404
5.1 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูล เก่า เพื่อเปรียบเทียบ	3.35	1.00	3.23	1.03	3.35	1.06	0.710
5.2 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศ	3.46	0.92	3.47	0.83	3.76	1.10	0.417

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ต่ำกว่า ปริญญตรี		ปริญญตรี		สูงกว่า ปริญญตรี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร							
5.3 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	3.54	0.89	3.51	0.91	3.94	1.03	0.192
<b>6 ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>	2.51	0.76	2.38	0.70	2.12	0.81	0.141
6.1 สารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ	3.26	0.89	3.26	0.95	3.18	1.07	0.943
6.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วน	3.12	1.12	2.96	1.17	2.47	0.94	0.101
6.3 ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ	3.18	1.04	2.96	1.03	2.71	1.26	0.171
6.4 มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศ	2.99	1.17	2.75	1.01	2.29	1.12	0.052
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ	3.26	1.71	2.88	1.04	2.35	1.11	0.005*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 37 ลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ สาขาวิชาสาขามีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกันั้น มีการเข้าถึงสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ดังนี้

1. ด้านความรู้และประสบการณ์ แตกต่างกันในเรื่องการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาเพื่อสารสนเทศ
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึงสารสนเทศที่ธนาคารให้บริการ การใช้



คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ การใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ

3. ด้านปัญหาและอุปสรรค ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ

ตาราง 38 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านความต้องการสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.556	2	0.278	0.809	0.447
	ภายในกลุ่ม	68.788	200	0.344		
	ผลรวม	69.345				
ด้านความรู้และประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	3.240	2	1.620	3.702	0.026*
	ภายในกลุ่ม	87.519	200	0.439		
	ผลรวม	90.759	202			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.184	2	1.092	2.329	0.100
	ภายในกลุ่ม	93.755	200	0.469		
	ผลรวม	95.939	202			
ด้านแหล่งสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.103	2	0.51	0.127	0.881
	ภายในกลุ่ม	81.002	200	0.405		
	ผลรวม	81.105	202			
ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.173	2	0.587	0.911	0.404
	ภายในกลุ่ม	128.740	200	0.644		
	ผลรวม	129.914	202			
ด้านปัญหาและอุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	2.126	2	1.063	1.977	0.141
	ภายในกลุ่ม	107.542	200	0.538		
	ผลรวม	109.567	202			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 39 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้า  
สินเชื่อบริษัทธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>1. ความต้องการสารสนเทศ</b>						
1.1 มีความต้องการ สารสนเทศทุกครั้ง ที่ต้องการใช้บริการ สินเชื่อของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	2.779	2	1.390	2.554	0.080
	ภายในกลุ่ม	108.836	200	0.544		
	ผลรวม	111.616	202			
1.2 ได้รับสารสนเทศ ที่ตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.321	2	1.161	1.941	0.146
	ภายในกลุ่ม	119.600	200	0.598		
	ผลรวม	121.921	202			
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่ง ที่จำเป็นต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	1.401	2	0.700	1.265	0.285
	ภายในกลุ่ม	110.73.7	200	0.554		
	ผลรวม	112.138	202			
1.4 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้บริการ สารสนเทศ ท่านนึกถึง เจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำ หน้าที่ในการให้ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	0.581	2	0.290	0.568	0.568
	ภายในกลุ่ม	102.306	200	0.512		
	ผลรวม	102.887	202			
1.5 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลการ ตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.784	2	0.892	1.296	0.276
	ภายในกลุ่ม	137.625	200	0.688		
	ผลรวม	139.409	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>2. ด้านความรู้และประสบการณ์</b>						
2.1 สามารถค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	9.307	2	4.653	6.758	0.001
	ภายในกลุ่ม	137.718	200	0.689		
	ผลรวม	147.025	202			
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ในการ ค้นหาสารสนเทศด้วย ตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	4.478	2	2.239	3.055	0.049
	ภายในกลุ่ม	146.556	200	0.733		
	ผลรวม	151.034	202			
2.3 สามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	7.818	2	3.909	5.605	0.004
	ภายในกลุ่ม	139.473	200	0.697		
	ผลรวม	147.291	202			
2.4 รู้แหล่ง สารสนเทศที่มีข้อมูล ต่างๆที่ท่านต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.813	2	0.906	1.514	0.223
	ภายในกลุ่ม	119.734	200	0.599		
	ผลรวม	121.547	202			
2.5 ไม่จำเป็นต้อง ค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.684	2	0.342	0.319	0.727
	ภายในกลุ่ม	214.144	200	1.071		
	ผลรวม	214.828	202			
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 ธนาคารจัดระบบ สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง กับการบริการสินเชื่อ ที่สะดวกในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	4.519	2	2.259	3.621	0.029
	ภายในกลุ่ม	124.791	200	0.624		
	ผลรวม	129.310	202			
3.2 ใช้คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	5.424	2	2.712	2.530	0.082

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ที่ธนาคารจัดบริการใน การค้นหาและการ เข้าถึงสารสนเทศ	ภายในกลุ่ม	214.428	200	1.072		
	ผลรวม	219.852	202			
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	10.097	2	5.049	5.717	0.004
	ภายในกลุ่ม	176.622	200	0.883		
	ผลรวม	186.719	202			
3.4 ใช้โทรศัพท์หรือ อุปกรณ์สื่อสารแบบ พกพาในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	7.958	2	3.979	4.817	0.009
	ภายในกลุ่ม	165.214	200	0.826		
	ผลรวม	173.172	202			
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อกจากสื่อสิ่งพิมพ์ ที่ทางธนาคารจัดให้	ระหว่างกลุ่ม	0.308	2	0.154	0.244	0.783
	ภายในกลุ่ม	125.948	200	0.630		
	ผลรวม	126.256	202			
<b>4. ด้านแหล่งสารสนเทศ</b>						
4.1 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขา นครราชสีมา	ระหว่างกลุ่ม	1.251	2	0.626	0.823	0.441
	ภายในกลุ่ม	152.039	200	0.760		
	ผลรวม	153.291	202			
4.2 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	0.248	2	0.124	0.145	0.865
	ภายในกลุ่ม	170.353	200	0.852		
	ผลรวม	170.601	202			
4.3 ค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.374	2	0.187	0.271	0.763

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
โดยการสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง	ภายในกลุ่ม	137.892	200	0.689		
	ผลรวม	138.266	202			
4.4 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจาก เพื่อน ญาติ หรือคนที่ ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	1.453	2	0.726	0.952	0.388
	ภายในกลุ่ม	152.527	200	0.763		
	ผลรวม	153.980	202			
4.5 ได้รับสารสนเทศ ผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	0.429	2	0.214	0.309	0.735
	ภายในกลุ่ม	138.813	200	0.694		
	ผลรวม	139.241	202			
4.6 ได้รับสารสนเทศ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	2.224	2	1.112	1.241	0.291
	ภายในกลุ่ม	179.225	200	0.896		
	ผลรวม	181.448	202			
4.7 ได้รับสารสนเทศ ผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	2.425	2	1.212	1.418	0.245
	ภายในกลุ่ม	171.023	200	0.855		
	ผลรวม	173.448	202			
4.8 ได้รับสารสนเทศ ผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	1.328	2	0.664	0.834	0.436
	ภายในกลุ่ม	159.214	200	0.796		
	ผลรวม	160.542	202			
<b>5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>						
5.1 สืบค้นหรือ	ระหว่างกลุ่ม	0.717	2	0.59	0.344	0.710
	ภายในกลุ่ม	208.712	200	1.044		

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ	ผลรวม	209.429	202			
5.2 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่ เป็นปัจจุบันของ ธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	1.382	2	0.691	0.878	0.417
	ภายในกลุ่ม	157.357	200	0.787		
	ผลรวม	158.739	202			
5.3 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	2.788	2	1.394	1.666	0.192
	ภายในกลุ่ม	167.311	200	0.837		
	ผลรวม	170.099	202			
<b>6. ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>						
6.1 สารสนเทศที่ ให้บริการหรือเผยแพร่ ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตาม ต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	0.104	2	0.052	0.059	0.943
	ภายในกลุ่ม	176.083	200	0.880		
	ผลรวม	176.187	202			
6.2 เจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	5.959	2	2.980	2.320	0.101
	ภายในกลุ่ม	256.917	200	1.285		

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ธนาคารขาดความรู้ ด้านการให้บริการ สินเชื่อที่ถูกต้องและ ครบถ้วน	ผลรวม	262.877	202			
6.3 ระบบ สารสนเทศและ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่มีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.933	2	1.967	1.780	0.171
	ภายในกลุ่ม	221.022	200	1.105		
	ผลรวม	224.956	202			
6.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	7.203	2	3.602	3.007	0.052
	ภายในกลุ่ม	239.516	200	1.198		
	ผลรวม	246.719	202			
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ ตรงกับความต้องการ ของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	13.382	2	6.691	5.541	0.005
	ภายในกลุ่ม	241.495	200	1.207		
	ผลรวม	254.877	202			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 40 การเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยด้านการเข้าถึง สารสนเทศ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ความรู้และประสบการณ์	$\bar{x} = 3.47$	$\bar{x} = 3.71$	$\bar{x} = 3.80$
ต่ำกว่าปริญญาตรี		0.013	
ปริญญาตรี			
สูงกว่าปริญญาตรี			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 40 การเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับ  
การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการเข้าถึงสารสนเทศในด้านความรู้และประสบการณ์ ( $\bar{x} = 3.47$ ) น้อย  
กว่า ลูกค้าที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ( $\bar{x} = 3.71$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้ามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการเข้าถึงสารสนเทศน้อยกว่าลูกค้าที่มี  
การศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับสูงกว่าปริญญาตรีในด้านการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองการใช้  
คอมพิวเตอร์ค้นหาสารสนเทศและสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศ

#### 8. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ตาราง 41 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ สารสนเทศ	3.68	0.81	3.62	0.74	3.50	0.51	0.674
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	3.75	0.77	3.70	0.67	3.72	0.59	0.879
1.2 ท่านใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการ	3.85	0.96	4.05	0.73	4.12	0.78	0.211



ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า ปรีญาตรี		ปรีญาตรี		สูงกว่า ปรีญาตรี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
สินเชื่อกับธนาคาร							
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็นแนวทางในการ ดำเนินธุรกิจ	3.68	0.86	3.62	1.02	3.24	0.56	0.217
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษา ค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	3.45	1.15	3.15	1.28	2.94	1.09	0.159
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	3.51	0.67	3.57	0.56	3.59	0.46	0.787
2.1 ประเภทสินเชื่อ	3.99	0.67	3.81	0.82	3.59	0.71	0.101
2.2 หลักฐานประกอบการ กู้เงิน	3.92	0.87	3.85	0.69	3.71	1.05	0.585
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	4.01	0.91	4.01	0.69	3.88	0.70	0.809
2.4 อัตราดอกเบี้ย	3.76	0.89	4.00	0.74	4.06	0.66	0.092
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	3.91	0.85	4.11	0.72	3.82	0.64	0.122
2.6 วงเงินที่ให้กู้	4.00	0.78	4.04	0.87	4.12	1.05	0.871
2.7 หลักประกัน	3.82	0.91	4.02	0.76	3.94	0.66	0.284
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	3.78	1.01	3.82	0.81	4.00	0.71	0.659
2.9 ประกันวงเงินกู้	3.78	0.86	3.95	0.81	4.18	0.73	0.160
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	3.74	0.97	3.73	0.92	4.24	0.66	0.104
2.11 อื่นๆ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-
3. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	3.43	0.75	3.56	0.63	3.51	0.69	0.453
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทยสาขาธนราชวิลาส	3.46	0.94	3.61	0.92	3.41	0.94	0.484
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่	3.38	1.00	3.45	0.86	3.35	0.86	0.848

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า ปรีญญาตรี		ปรีญญาตรี		สูงกว่า ปรีญญาตรี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ							
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของธนาคารจากการ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	3.72	0.82	3.92	0.78	3.65	1.17	0.179
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.46	0.10	3.63	0.85	3.35	1.06	0.301
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่าน สื่อโทรทัศน์	3.23	0.97	3.51	0.82	3.53	0.72	0.087
3.6 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	3.49	0.92	3.42	0.83	3.71	0.89	0.430
3.7 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับ บริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	3.39	0.96	3.46	0.82	3.47	1.07	0.854
3.8 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับ บริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียล เน็ตเวิร์ค	3.36	1.03	3.52	0.90	3.65	0.93	0.413
<b>4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>	3.38	0.79	3.33	0.82	3.49	0.86	0.739
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า	3.27	0.98	3.21	0.94	3.41	0.94	0.715

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า ปรีญาตรี		ปรีญาตรี		สูงกว่า ปรีญาตรี		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
(ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตาม ข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)							
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	3.72	0.82	3.62	0.74	3.76	0.83	0.593
4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานใน อนาคต	3.69	0.72	3.54	0.75	3.82	0.88	0.195
<b>5. ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>	2.50	0.79	2.30	0.71	1.96	0.86	0.020*
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อ การทำความเข้าใจ	3.32	0.91	3.32	0.84	3.35	0.93	0.990
5.2 สารสนเทศที่ได้รับไม่ เพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.26	0.91	3.13	0.94	3.24	0.75	0.611
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็น ปัจจุบัน	3.09	0.97	2.93	0.91	2.59	0.70	0.112
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ ชัดเจน	2.84	1.07	2.98	1.10	2.47	1.12	0.449
5.5 ต้องใช้แหล่ง มากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับ ความต้องการ	3.42	1.00	3.21	0.10	2.88	1.00	0.102

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 41 ลูกค้ายินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขาพระราชวังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกัันนั้น มีการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านปัญหาและอุปสรรค

ตาราง 42 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทยสาขาพระราชวังกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	Df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.450	2	0.225	0.395	0.674
	ภายในกลุ่ม	113.881	200	0.569		
	ผลรวม	114.331	202			
ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.171	2	0.086	0.239	0.787
	ภายในกลุ่ม	71.559	200	0.358		
	ผลรวม	71.731	202			
ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระหว่างกลุ่ม	0.741	2	0.370	0.794	0.453
	ภายในกลุ่ม	93.285	200	0.466		
	ผลรวม	94.025	202			
ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	0.402	2	0.201	0.303	0.739
	ภายในกลุ่ม	132.622	200	0.633		
	ผลรวม	133.025	202			
ด้านปัญหาและอุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	4.561	2	2.280	4.000	0.020*
	ภายในกลุ่ม	114.025	200	0.570		
	ผลรวม	118.586	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 43 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้า  
สินเชื่อนานาชาติกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ</b>						
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	ระหว่างกลุ่ม	0.128	2	0.064	0.129	0.879
	ภายในกลุ่ม	99.039	200	0.495		
	ผลรวม	99.167	202			
1.2 ท่านใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	2.148	2	1.074	1.570	0.211
	ภายในกลุ่ม	136.808	200	0.684		
	ผลรวม	138.956	202			
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	2.707	2	1.353	1.540	0.217
	ภายในกลุ่ม	175.766	200	0.789		
	ผลรวม	178.473	202			
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	5.528	2	2.764	1.857	0.159
	ภายในกลุ่ม	297.645	200	1.488		
	ผลรวม	303.172	202			
<b>2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ</b>						
2.1 ประเภทสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2.691	2	1.345	2.316	0.101
	ภายในกลุ่ม	116.167	200	0.581		
	ผลรวม	118.857	202			
2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน	ระหว่างกลุ่ม	0.675	2	0.338	0.538	0.585
	ภายในกลุ่ม	125.463	200	0.627		
	ผลรวม	126.138	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2.3 คุณสมบัติผู้รู้	ระหว่างกลุ่ม	0.258	2	0.129	0.212	0.809
	ภายในกลุ่ม	121.742	200	0.609		
	ผลรวม	122.000	202			
2.4 อัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	3.014	2	1.507	2.419	0.092
	ภายในกลุ่ม	124.563	200	0.623		
	ผลรวม	127.576	202			
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระหว่างกลุ่ม	2.458	2	1.229	2.127	0.122
	ภายในกลุ่ม	115.523	200	0.578		
	ผลรวม	117.980	202			
2.6 วงเงินที่ใหู้้	ระหว่างกลุ่ม	0.201	2	0.100	0.138	0.871
	ภายในกลุ่ม	145.622	200	0.728		
	ผลรวม	145.823	202			
2.7 หลักประกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.669	2	0.83.4	1.268	0.284
	ภายในกลุ่ม	131.622	200	0.658		
	ผลรวม	133.291	202			
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	0.647	2	0.323	0.417	0.659
	ภายในกลุ่ม	154.969	200	0.775		
	ผลรวม	155.616	202			
2.9 ประกันวงเงินกู้	ระหว่างกลุ่ม	2.532	2	1.266	1.852	0.160
	ภายในกลุ่ม	136.690	200	0.683		
	ผลรวม	139.222	202			
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3.880	2	1.940	2.294	0.104
	ภายในกลุ่ม	169.45	200	0.846		
	ผลรวม	173.025	202			
2.11 อื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.000	2	0.000	-	-
	ภายในกลุ่ม	0.000	200	0.000		
	ผลรวม	0.000	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>3. ด้านแหล่งสารสนเทศ</b>						
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส	ระหว่างกลุ่ม	1.263	2	0.631	0.729	0.484
	ภายในกลุ่ม	173.210	200	0.866		
	ผลรวม	174.473	202			
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.275	2	0.138	0.165	0.848
	ภายในกลุ่ม	166.966	200	0.835		
	ผลรวม	167.241	202			
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	2.416	2	1.208	1.736	0.179
	ภายในกลุ่ม	139.200	200	0.696		
	ผลรวม	141.616	202			
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	2.054	2	1.027	1.206	0.301
	ภายในกลุ่ม	170.252	200	0.851		
	ผลรวม	172.305	202			
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	3.743	2	1.872	2.474	0.087
	ภายในกลุ่ม	151.321	200	0.757		
	ผลรวม	155.064	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3.6 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	ระหว่างกลุ่ม	1.249	2	0.625	0.848	0.430
	ภายในกลุ่ม	147.293	200	0.736		
	ผลรวม	148.542	202			
3.7 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	0.253	2	0.126	0.158	0.854
	ภายในกลุ่ม	159.728	200	0.799		
	ผลรวม	159.980	202			
3.8 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	1.606	2	0.803	0.887	0.413
	ภายในกลุ่ม	180.995	200	0.905		
	ผลรวม	182.601	202			
<b>4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>						
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	ระหว่างกลุ่ม	0.618	2	0.309	0.337	0.715
	ภายในกลุ่ม	186.569	200	0.918		
	ผลรวม	184.187	202			
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	0.631	2	0.316	0.523	0.593
	ภายในกลุ่ม	120.590	200	0.603		
	ผลรวม	21.222	202			



ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	1.850	2	0.925	1.650	0.195
	ภายในกลุ่ม	112.179	200	0.561		
	ผลรวม	114.030	202			
<b>ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>						
2.4 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.015	2	0.007	0.010	0.90
	ภายในกลุ่ม	152.527	200	0.763		
	ผลรวม	152.542	202			
2.5 สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.826	2	0.413	0.493	0.611
	ภายในกลุ่ม	167.430	200	0.837		
	ผลรวม	168.256	202			
2.6 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	3.801	2	1.900	2.211	0.112
	ภายในกลุ่ม	171.884	200	0.859		
	ผลรวม	175.85	202			
2.7 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	1958	2	0.979	0.805	0.449
	ภายในกลุ่ม	243.352	200	1.217		
	ผลรวม	245.310	202			
2.8 ต้องใช้มากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	4.625	2	2.312	2.312	0.102
	ภายในกลุ่ม	200.055	200	1.000		
	ผลรวม	204.680	202			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 44 การเปรียบเทียบรายค่าของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ปัญหาและอุปสรรค	$\bar{x} = 3.38$	$\bar{x} = 3.33$	$\bar{x} = 3.49$
ต่ำกว่าปริญญาตรี			0.008
ปริญญาตรี			
สูงกว่าปริญญาตรี			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 44 การเปรียบเทียบรายค่าของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศพบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับ  
การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{x} = 3.38$ ) มีปัญหาและอุปสรรคน้อยกว่าลูกค้าที่มีระดับ  
การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ( $\bar{x} = 3.49$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีปัญหาในการใช้สารสนเทศมากกว่าลูกค้า  
ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ในด้านการได้รับสารสนเทศที่ไม่เป็นปัจจุบัน และต้องใช้  
สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่ง เพื่อที่จะได้รับข้อมูลที่ชัดเจน

#### 9. การเปรียบเทียบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามอาชีพ

ตาราง 45 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. ความต้องการ สารสนเทศ	4.09	0.57	3.92	0.65	4.09	0.58	3.95	0.60	0.373
1.1 มีความ ต้องการสารสนเทศ	4.23	0.71	3.94	0.77	4.11	0.66	3.95	0.80	0.098

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ทุกครั้งที่ต้องการใช้ บริการสินเชื่อของ ธนาคาร									
1.2 ได้รับ สารสนเทศที่ตรง กับความต้องการ	3.88	0.81	3.81	0.75	4.05	0.62	3.84	0.77	0.748
1.3 สารสนเทศ เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อ	4.28	0.67	3.75	1.13	4.00	0.82	4.03	0.68	0.015*
1.4 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้บริการ สารสนเทศ ท่านนึกถึง เจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำ หน้าที่ในการให้ข้อมูล	4.23	0.71	4.13	0.50	4.42	0.69	4.06	0.76	0.230
1.5 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลการ ตัดสินใจ	3.85	0.84	4.00	0.63	3.89	0.99	3.85	0.83	0.921
2 ด้านความรู้และ ประสบการณ์	3.63	0.70	3.87	0.61	3.65	0.67	3.58	0.64	0.464
2.1 สามารถค้นหา	3.80	0.83	3.88	0.88	3.74	0.87	3.73	0.89	0.906

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
สารสนเทศด้วยตนเอง									
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ในการ ค้นหาสารสนเทศด้วย ตนเอง	3.92	0.92	4.25	0.68	3.89	0.88	3.87	0.80	0.475
2.3 สามารถใช้ งานอินเทอร์เน็ตเพื่อ ค้นหาสารสนเทศด้วย ตนเอง	3.92	0.88	4.25	0.68	4.00	0.94	3.89	0.81	0.473
2.4 รู้แหล่ง สารสนเทศที่มีข้อมูล ต่างๆที่ท่านต้องการ	3.58	0.80	3.94	0.77	3.58	0.61	3.63	0.77	0.402
2.5 ไม่จำเป็นต้อง ค้นหาสารสนเทศ	2.92	1.02	3.06	1.06	3.05	1.22	2.76	0.99	0.566
<b>3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	3.72	0.67	3.77	0.82	3.64	0.65	3.59	0.69	0.566
3.1 ธนาคาร จัดระบบสารสนเทศที่ เกี่ยวข้องกับบริการ สินเชื่อที่สะดวกในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	3.87	0.82	3.69	0.70	3.79	0.92	3.69	0.78	0.542

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	รัฐบาล		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
3.2 ท่านใช้ คอมพิวเตอร์ที่ ธนาคารจัดบริการใน การค้นหาและการ เข้าถึงสารสนเทศ	3.44	1.05	3.63	0.89	3.68	1.06	3.29	1.06	0.424
3.3 ใช้ คอมพิวเตอร์ส่วนตัว ในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	3.91	0.96	4.00	1.21	3.74	0.87	3.58	0.90	0.152
3.4 ใช้โทรศัพท์ หรืออุปกรณ์สื่อสาร แบบพกพาในการ ค้นหาและเข้าถึง สารสนเทศ	3.77	0.91	3.88	1.15	3.53	0.96	3.77	0.89	0.687
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อจากสื่อสิ่งพิมพ์ ที่ทางธนาคารจัดให้	3.64	0.78	3.69	0.79	3.47	1.02	3.58	0.74	0.810
4 ด้านแหล่ง สารสนเทศ	3.51	0.60	3.91	0.69	3.29	0.76	3.47	0.59	0.027*
4.1 ค้นหา สารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ของ	3.66	0.88	3.88	0.85	3.42	0.61	3.58	0.91	0.445

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ธนาคารกรุงไทย สาขา นครราชสีมา									
4.2 ค้นหา สารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ธนาคารกรุง ไทย สาขาอื่น	3.58	0.84	4.06	0.85	.21	0.86	3.21	0.99	0.002*
4.3 ค้นหา สารสนเทศ โดย การสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง	3.83	0.85	4.00	0.82	3.74	0.81	3.87	0.82	0.809
4.4 ค้นหา สารสนเทศโดยการ สอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก	3.56	0.92	3.81	0.75	3.37	0.89	3.56	0.82	0.524
4.5 ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ โทรทัศน์	3.34	0.82	3.94	0.77	3.16	1.12	3.48	0.72	0.023*
4.6 ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร	3.31	0.91	3.75	1.06	3.00	1.25	3.29	0.86	0.138

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
4.7 ได้รับ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลทาง โทรศัพท์	3.31	0.91	3.75	1.12	3.16	0.96	3.24	0.88	0.217
4.8 ได้รับ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลทาง โซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	3.51	0.93	4.13	0.88	3.26	0.93	3.50	0.76	0.029*
5. ด้านคุณสมบัติ ด้านเวลา	3.40	0.85	3.85	0.74	3.29	0.76	3.34	0.72	0.126
6.1 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ	3.19	1.05	3.75	0.86	3.58	1.12	3.24	0.94	0.112
6.2 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่ เป็นปัจจุบันของ ธนาคาร	3.41	0.95	4.00	0.82	3.68	0.75	3.45	0.78	0.062
6.3 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ	3.60	0.99	3.81	0.83	3.53	0.77	3.42	0.84	0.405

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต									
<b>7 ด้านปัญหาและ อุปสรรค</b>	2.40	0.75	2.51	0.80	2.45	0.59	2.38	0.75	0.925
7.1 สารสนเทศที่ ให้บริการหรือเผยแพร่ ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตาม ต้องการ	3.29	0.95	3.38	1.02	3.26	0.87	3.15	0.92	0.734
7.2 เจ้าหน้าที่ ธนาคารขาดความรู้ ด้านการให้บริการ สินเชื่อที่ถูกต้องและ ครบถ้วน	2.98	1.16	3.25	1.24	3.00	0.94	2.89	1.16	0.730
7.3 ระบบ สารสนเทศและ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่มีประสิทธิภาพ	3.01	1.03	3.06	1.12	3.11	0.94	2.98	1.14	0.973
7.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ	2.71	1.09	2.88	1.31	2.89	1.15	2.90	1.06	0.686
7.5 ไม่มีสินเชื่อที่	2.95	1.12	2.81	1.04	3.21	1.36	2.98	1.08	0.752



ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ตรงกับความต้องการ ของท่าน									

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 45 ลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสที่มีอาชีพต่างกัน มีปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

1. ความต้องการสารสนเทศแตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ
2. ด้านแหล่งสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น การได้รับสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค

ตาราง 46 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านความต้องการ สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.076	3	0.359	1.046	0.373
	ภายในกลุ่ม	68.368	199	0.343		
	ผลรวม	69.345	202			
ด้านความรู้และ ประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.159	3	0.386	0.858	0.464
	ภายในกลุ่ม	89.599	199	0.450		
	ผลรวม	90.759	202			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.973	3	0.324	0.679	0.566
	ภายในกลุ่ม	94.966	199	0.477		
	ผลรวม	95.939	202			
ด้านแหล่งสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.648	3	1.216	3.124	0.027*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
	ภายในกลุ่ม	77.457	199	0.389		
	ผลรวม	81.105	202			
ด้านคุณสมบัติด้าน เวลา	ระหว่างกลุ่ม	3.675	3	1.225	1.931	0.126
	ภายในกลุ่ม	126.238	199	0.634		
	ผลรวม	126.238	199	0.634		
ด้านปัญหาและ อุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	0.259	3	0.86	0.157	0.925
	ภายในกลุ่ม	109.408	199	0.550		
	ผลรวม	109.667	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 47 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายข้อระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพของลูกค้า  
สินเชื่อนาครกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>1. ความต้องการสารสนเทศ</b>						
1.1 มีความต้องการ สารสนเทศทุกครั้งที่ ต้องการใช้บริการ สินเชื่อนาคร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.156	2.127	0.098	
	ภายในกลุ่ม	108.148	199	0.543		
	ผลรวม	111.616	202			
1.2 ได้รับสารสนเทศ ที่ตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	0.744	3	0.248	0.407	0.748
	ภายในกลุ่ม	121.178	199	0.609		
	ผลรวม	121.921	202			
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่ง ที่จำเป็นต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.693	3	1.898	3.548	0.015*
	ภายในกลุ่ม	106.445	199	0.535		
	ผลรวม	112.138	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
สินเชื่อ						
1.4 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้บริการ สารสนเทศ ท่านนึกถึง เจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำ หน้าที่ในการให้ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	2.197	3	0.732	1.447	0.230
	ภายในกลุ่ม	100.690	199	0.506		
	ผลรวม	102.887	202			
1.5 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลการ ตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.341	3	0.114	0.163	0.921
	ภายในกลุ่ม	139.068	199	0.699		
	ผลรวม	139.409	202			
<b>2. ด้านความรู้และประสบการณ์</b>						
2.1 สามารถค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	0.412	3	0.137	0.189	0.906
	ภายในกลุ่ม	146.613	199	0.737		
	ผลรวม	147.025	202			
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ในการ ค้นหาสารสนเทศด้วย ตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	1.881	3	0.627	0.837	0.475
	ภายในกลุ่ม	149.153	199	0.750		
	ผลรวม	151.034	202			
2.3 สามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	1.845	3	0.615	0.842	0.473
	ภายในกลุ่ม	145.446	199	0.731		
	ผลรวม	147.291	202			
2.4 รู้แหล่ง	ระหว่างกลุ่ม	1.774	3	0.591	0.893	0.402
	ภายในกลุ่ม	119.773	199	0.602		

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
สารสนเทศที่มีข้อมูล ต่างๆที่ท่านต้องการ	ผลรวม	121.547	202			
2.5 ไม่จำเป็นต้อง ค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2.176	3	0.725	0.679	0.566
	ภายในกลุ่ม	212.652	199	1.069		
	ผลรวม	214.828	202			
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 ธนาคารจัดระบบ สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง กับการบริการสินเชื่อที่ สะดวกในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.387	3	0.462	0.719	0.542
	ภายในกลุ่ม	127.924	199	0.643		
	ผลรวม	129.310	202			
3.2 ท่านใช้ คอมพิวเตอร์ที่ธนาคาร จัดบริการในการ ค้นหาและการเข้าถึง สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.062	3	1.021	0.937	0.424
	ภายในกลุ่ม	216.790	199	1.089		
	ผลรวม	219.852	202			
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	4.882	3	1.627	1.781	0.152
	ภายในกลุ่ม	181.838	199	0.914		
	ผลรวม	186.719	202			
3.4 ใช้โทรศัพท์หรือ อุปกรณ์สื่อสารแบบ พกพาในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.281	3	0.427	0.494	0.687
	ภายในกลุ่ม	171.892	199	0.864		
	ผลรวม	173.172	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อกับสิ่งพิมพ์ที่ ทางธนาคารจัดให้	ระหว่างกลุ่ม	0.608	3	0.203	0.321	0.810
	ภายในกลุ่ม	125.648	199	0.631		
	ผลรวม	126.256	202			
<b>4. ด้านแหล่งสารสนเทศ</b>						
4.1 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขา นราธิวาส	ระหว่างกลุ่ม	2.039	3	0.680	0.894	0.445
	ภายในกลุ่ม	151.252	199	0.760		
	ผลรวม	153.291	202			
4.2 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	12.496	3	4.165	5.243	0.002*
	ภายในกลุ่ม	158.105	199	0.794		
	ผลรวม	170.601	202			
4.3 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	0.671	3	0.224	0.323	0.809
	ภายในกลุ่ม	137.595	199	0.691		
	ผลรวม	138.266	202			
4.4 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจาก เพื่อน ญาติ หรือคนที่ ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	1.719	3	0.573	0.749	0.524
	ภายในกลุ่ม	152.261	199	0.765		
	ผลรวม	153.380	202			
4.5 ได้รับสารสนเทศ ผ่านโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	6.520	3	2.173	3.259	0.023*
	ภายในกลุ่ม	132.721	199	0.667		
	ผลรวม	139.241	202			
4.6 ได้รับสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	4.948	3	1.649	1.859	0.138

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น	ภายในกลุ่ม	176.501	199	0.887		
	ผลรวม	181.448	202			
4.7 ได้รับสารสนเทศ ผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	3.825	3	1.275	1.496	0.217
	ภายในกลุ่ม	169.624	199	0.852		
	ผลรวม	173.448	202			
4.8 ได้รับสารสนเทศ ผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	7.117	3	2.372	3.077	0.029*
	ภายในกลุ่ม	153.425	199	0.771		
	ผลรวม	160.542	202			
<b>5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>						
5.1 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ	ระหว่างกลุ่ม	6.200	3	2.067	2.024	0.112
	ภายในกลุ่ม	203.229	199	1.021		
	ผลรวม	209.429	202			
5.2 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่ เป็นปัจจุบันของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	5.722	3	1.907	2.481	0.062
	ภายในกลุ่ม	153.017	199	0.769		
	ผลรวม	158.739	202			
5.3 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อที่จะมี	ระหว่างกลุ่ม	2.469	3	0.823	0.977	0.405
	ภายในกลุ่ม	167.630	199	0.842		
	ผลรวม	170.099	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
การดำเนินงานใน อนาคต						
<b>6. ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>						
6.1 สารสนเทศที่ ให้บริการหรือเผยแพร่ ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตาม ต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.125	3	0.375	0.426	0.734
	ภายในกลุ่ม	175.062	199	0.880		
	ผลรวม	176.187	202			
6.2 เจ้าหน้าที่ ธนาคารขาดความรู้ด้าน การให้บริการสินเชื่อที่ ถูกต้องและครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	1.705	3	0.568	0.433	0.730
	ภายในกลุ่ม	261.172	199	1.312		
	ผลรวม	262.877	202			
6.3 ระบบ สารสนเทศและ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ มีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.254	3	0.085	0.075	0.973
	ภายในกลุ่ม	224.701	199	1.129		
	ผลรวม	224.956	202			
6.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.826	3	0.609	0.495	0.686
	ภายในกลุ่ม	244.893	199	1.231		
	ผลรวม	246.719	202			
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ ตรงกับความต้องการ ของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	1.533	3	0.511	0.402	0.752
	ภายในกลุ่ม	253.343	199	1.273		
	ผลรวม	254.877	202			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 48 การเปรียบเทียบรายกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขา  
 ราชวิทยาลัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	อื่นๆ
แหล่งสารสนเทศ	$\bar{x} = 3.51$	$\bar{x} = 3.91$	$\bar{x} = 3.29$	$\bar{x} = 3.47$
รับราชการ		0.017		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ			0.004	0.011
พนักงานบริษัท				
อื่นๆ				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 48 การเปรียบเทียบรายกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขา ราชวิทยาลัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อ พบว่า ในด้านแหล่งสารสนเทศที่ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขา ราชวิทยาลัยที่มีอาชีพรับข้าราชการ ( $\bar{x} = 3.51$ ) มีการเข้าถึงสารสนเทศน้อยกว่า ลูกค้าที่มีเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ( $\bar{x} = 3.91$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ( $\bar{x} = 3.91$ ) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัท ( $\bar{x} = 3.29$ ) และอาชีพอื่นๆ ( $\bar{x} = 3.47$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยที่ลูกค้าที่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการเข้าถึงสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และผ่านศูนย์บริการทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากกว่ากลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ พนักงานเอกชนและอาชีพอื่นๆ



### 10. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามอาชีพ

ตาราง 49 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพของลูกค้าสินเชื่อ

ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านวัตถุประสงค์ ในการใช้สารสนเทศ	3.64	0.67	3.85	0.81	3.69	0.74	3.56	0.88	0.669
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็น ความรู้เพิ่มเติม	3.72	0.65	3.92	0.73	3.71	0.69	3.67	0.79	0.638
1.2 ท่านใช้เพื่อ ตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อกับธนาคาร	4.08	0.73	3.88	1.09	4.00	0.88	3.84	0.89	0.291
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็น แนวทางในการดำเนิน ธุรกิจ	3.57	0.84	3.81	0.91	3.63	1.01	3.61	1.09	0.808
1.4 ท่านใช้เพื่อ ประกอบการศึกษา ค้นคว้าหรือการวิจัย ข้อมูล	3.22	1.15	3.63	1.02	3.42	1.30	3.13	1.37	0.471
2. ด้านเนื้อหา สารสนเทศ	3.54	0.58	3.63	0.75	3.55	0.67	3.57	0.56	0.948
2.1 ประเภทสินเชื่อ	3.87	0.76	4.06	0.68	3.84	0.76	3.79	0.81	0.652
2.2 หลักฐาน ประกอบการกู้เงิน	3.81	0.84	4.19	0.75	4.05	0.70	3.81	0.72	0.207
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	3.95	0.81	4.13	1.02	4.16	0.69	4.00	0.68	0.665

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
2.4 อัตราดอกเบี้ย	3.91	0.74	3.88	0.89	3.95	0.97	3.94	0.83	0.989
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	3.94	0.79	4.13	0.88	4.21	0.79	4.03	0.68	0.473
2.6 วงเงินที่ให้กู้	4.00	0.79	3.94	1.00	3.89	1.41	4.15	0.67	0.588
2.7 หลักประกัน	3.93	0.85	4.00	0.97	3.95	0.85	3.94	0.70	0.992
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	3.80	0.90	3.88	1.09	3.63	1.01	3.90	0.74	0.676
2.9 ประกันวงเงินกู้	3.90	0.74	3.94	0.93	3.79	1.32	3.95	0.78	0.898
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	3.82	0.84	3.81	1.05	3.53	1.12	3.77	0.98	0.650
2.11 อื่นๆ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000
3 ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	3.51	0.67	3.853	0.79	3.46	0.65	3.44	0.67	0.220
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส	3.56	0.95	3.88	0.89	3.63	1.01	3.39	0.87	0.265
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น	3.41	0.87	3.69	1.14	3.68	0.82	3.27	0.93	0.204
3.3 ใช้สารสนเทศ	3.82	0.81	4.25	0.45	3.95	0.85	3.69	0.92	0.090

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารจาก การสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง									
3.4 ใช้สารสนเทศ ของธนาคารที่ได้จาก การสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.58	0.89	3.81	1.11	3.42	0.84	3.47	0.95	0.529
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารที่ ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	3.41	0.85	3.81	0.75	3.21	0.98	3.37	0.91	0.214
3.6 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคาร ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	3.49	0.83	3.75	1.06	3.21	1.03	3.44	0.78	0.309
3.7 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ได้รับ ผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโทรศัพท์	3.45	0.84	3.69	1.08	3.21	0.92	3.42	0.91	0.468

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
3.8 ท่านใช้ สารสนเทศเกี่ยวกับ บริการสินเชื่อของ ธนาคารที่ได้รับผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลทาง โซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	3.43	0.96	3.81	0.98	3.37	1.01	3.48	0.95	0.486
4 ด้านคุณสมบัติ ด้านเวลา	3.36	0.85	3.64	0.77	3.45	0.76	3.27	0.77	0.390
4.1 สารสนเทศที่ เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคาร ไม่ได้มีการดำเนินงาน ตามข้อมูลนั้นแล้วใน ปัจจุบัน)	3.21	0.95	4.00	0.82	3.21	0.79	3.15	0.98	0.012*
4.2 สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูล ปัจจุบัน	3.65	0.79	3.69	1.01	3.47	0.61	3.74	0.72	0.614
4.3 สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต	3.64	0.77	3.75	0.58	3.47	0.61	3.58	0.80	0.697

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
5 ด้านปัญหาและอุปสรรค	2.33	0.7	2.40	0.79	2.44	0.72	2.35	0.78	0.939
5.1 สารสนเทศที่ ได้รับยากต่อการทำ ความเข้าใจ	3.42	0.88	3.13	0.96	3.47	0.77	3.18	0.84	0.229
5.2 สารสนเทศที่ ได้รับไม่เพียงพอต่อการ ตัดสินใจ	3.28	0.86	2.75	0.86	3.21	1.03	3.11	0.96	0.154
5.3 สารสนเทศที่ ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	2.7	0.94	2.94	0.85	3.21	0.71	2.87	1.00	0.583
5.4 เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	2.80	1.12	2.56	0.89	3.37	1.12	2.66	1.07	0.078
5.5 ต้องใช้แหล่ง สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ ครบถ้วนตรงกับความ ต้องการ	3.26	1.02	2.88	1.09	3.68	0.82	3.21	0.99	0.118

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 49 ลูกค้าสินเชื่อนาครกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่มีอาชีพต่างกัน มีปัจจัยการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน ในด้านคุณสมบัติด้านเวลา สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า ที่ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน

### 11. การเปรียบเทียบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 50 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. ความต้องการ สารสนเทศ	3.95	0.59	4.04	0.59	4.20	0.40	4.31	0.75	0.197
1.1 มีความต้องการ สารสนเทศทุกครั้งที่มี ต้องการใช้บริการ สินเชื่อของธนาคาร	3.94	0.73	4.14	0.76	4.48	0.51	4.43	0.79	0.012*
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ ตรงกับความต้องการ	3.78	0.74	3.91	0.77	3.90	0.89	4.43	0.79	0.177
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่งที่ จำเป็นต่อการตัดสินใจ ใช้บริการสินเชื่อ	4.05	0.79	4.09	0.70	4.67	0.48	4.14	0.90	0.007*
1.4 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้บริการ สารสนเทศ ท่านนึกถึง เจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำ หน้าที่ในการให้ข้อมูล	4.21	0.67	4.14	0.75	4.24	0.70	4.43	0.79	0.720
1.5 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลการ	3.81	0.84	3.93	0.83	3.71	0.64	4.14	1.22	0.488

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ตัดสินใจ									
<b>2 ด้านความรู้และ ประสบการณ์</b>	3.65	0.77	3.62	0.67	3.587	0.55	3.77	0.81	0.914
2.1 สามารถค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	3.70	0.90	3.80	0.84	3.81	0.75	4.29	0.76	0.368
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ในการ ค้นหาสารสนเทศด้วย ตนเอง	3.86	0.97	3.99	0.78	3.86	0.93	4.14	1.07	0.665
2.3 สามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	3.79	0.95	4.03	0.75	4.00	0.84	4.14	1.07	0.273
2.4 รู้แหล่งสารสนเทศ ที่มีข้อมูลต่างๆที่ท่าน ต้องการ	3.70	0.83	3.53	0.76	3.62	0.59	4.14	0.69	0.150
2.5 ไม่จำเป็นต้องค้นหา สารสนเทศ	3.19	1.09	2.79	0.97	2.57	0.60	2.14	1.47	0.003*
<b>3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	3.62	0.75	3.67	0.63	3.86	0.68	3.80	0.84	0.555
3.1 ธนาคารจัดระบบ สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง กับการบริการสินเชื่อที่ สะดวกในการค้นหา	3.82	0.76	3.70	0.76	4.14	0.96	3.71	1.11	0.146

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
และเข้าถึงสารสนเทศ									
3.2 ท่านใช้คอมพิวเตอร์ ที่ธนาคารจัดบริการใน การค้นหาและการเข้าถึง สารสนเทศ	3.40	1.10	3.45	0.93	3.38	1.24	3.71	1.38	0.887
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	3.64	1.06	3.89	0.87	4.00	0.84	3.71	1.11	0.261
3.4 ใช้โทรศัพท์หรือ อุปกรณ์สื่อสารแบบ พกพาในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	3.68	0.99	3.77	0.91	3.90	0.83	4.14	0.69	0.505
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ ทางธนาคารจัดให้	3.58	0.86	3.57	0.75	3.86	0.66	3.71	0.95	0.480
<b>4 ด้านแหล่ง สารสนเทศ</b>	3.59	0.68	3.51	0.58	3.33	0.62	3.25	0.84	0.271
4.1 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขา นราธิวาส	3.74	0.85	3.63	0.79	3.43	0.98	3.00	1.63	0.110



ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
4.2 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น	3.47	0.94	3.50	0.92	3.48	0.81	3.14	1.07	0.806
4.3 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง	3.91	0.80	3.90	0.74	3.48	1.08	3.57	1.27	0.121
4.4 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจาก เพื่อน ญาติ หรือคนที่ ท่านรู้จัก	3.70	0.80	3.59	0.70	3.05	1.20	3.14	1.07	0.011*
4.5 ได้รับสารสนเทศ ผ่านสื่อโทรทัศน์	3.47	0.91	3.37	0.80	3.43	0.60	3.43	0.98	0.889
4.6 ได้รับสารสนเทศ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น	3.45	0.95	3.21	0.98	3.24	0.77	3.29	0.95	0.407
4.7 ได้รับสารสนเทศ ผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโทรศัพท์	3.40	0.96	3.28	0.93	3.24	0.67	3.00	1.00	0.615
4.8 ได้รับสารสนเทศ ผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค	3.55	0.97	3.57	0.86	3.33	0.73	3.43	0.98	0.721

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
<b>5. ด้านคุณสมบัติ ด้านเวลา</b>	3.61	0.84	3.35	0.72	3.33	0.86	3.29	1.11	0.149
5.1 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่เป็น ข้อมูลเก่า เพื่อ เปรียบเทียบ	3.60	1.05	3.13	0.90	3.10	1.04	2.57	1.27	0.003*
5.2 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่เป็น ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของ ธนาคาร	3.60	0.89	3.43	0.82	3.33	1.02	3.71	1.25	0.442
5.3 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต	3.64	0.93	3.49	0.80	3.57	1.21	3.57	1.40	0.778
<b>6 ด้านปัญหาและ อุปสรรค</b>	2.61	0.75	2.36	0.66	2.00	0.70	2.00	1.04	0.002*
6.1 สารสนเทศที่ ให้บริการหรือเผยแพร่ ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตาม ต้องการ	3.44	0.97	3.9	0.81	3.05	1.07	2.57	1.40	0.039*
6.2 เจ้าหน้าที่ธนาคาร	3.30	1.10	2.90	1.07	2.24	0.94	2.71	1.89	0.001*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ขาดความรู้ด้านการ ให้บริการสินเชื่อที่ ถูกต้องและครบถ้วน									
6.3 ระบบสารสนเทศ และเครือข่าย อินเทอร์เน็ตไม่มี ประสิทธิภาพ	3.22	1.03	3.01	1.02	2.52	0.98	2.29	1.38	0.012*
6.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ	3.09	1.19	2.72	0.96	2.19	1.03	2.43	1.40	0.004*
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ตรง กับความต้องการ	3.43	1.13	2.90	0.97	2.00	0.77	2.00	1.14	0.000*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 50 ลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับเชื่อมั่น .05

1. ด้านความต้องการสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องของความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร และสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ
2. ด้านความรู้และประสบการณ์ ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการค้นหาสารสนเทศโดยการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก
3. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ในเรื่องการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ
4. ด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่าน

เว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการ  
สินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วน ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ ต้นทุน  
หรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ

ตาราง 51 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทยสาขาธนาราชิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ความต้องการ สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.606	3	0.53.5	1.573	0.197
	ภายในกลุ่ม	67.738	199	0.340		
	ผลรวม	69.345	202			
ความรู้และ ประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	0.238	3	0.79	0.174	0.914
	ภายในกลุ่ม	90.521	199	0.455		
	ผลรวม	90.759	202			
สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.008	3	0.336	0.705	0.550
	ภายในกลุ่ม	94.931	199	0.477		
	ผลรวม	95.939	202			
แหล่งสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.575	3	0.525	1.314	0.271
	ภายในกลุ่ม	79.530	199	0.400		
	ผลรวม	81.105	202			
คุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3.424	3	1.141	1.796	0.149
	ภายในกลุ่ม	126.490	199	0.636		
	ผลรวม	129.914	202			
ปัญหาและอุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	7.994	3	2.665	5.215	0.002*
	ภายในกลุ่ม	101.674	199	0.511		
	ผลรวม	109.667	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 52 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ  
ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขาธนาริวิาศกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>1. ความต้องการสารสนเทศ</b>						
1.1 มีความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	5.988	3	1.996	3.760	0.012*
	ภายในกลุ่ม	105.628	199	0.531		
	ผลรวม	111.616	202			
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.977	3	0.992	1.660	0.177
	ภายในกลุ่ม	118.944	199	0.598		
	ผลรวม	121.921	202			
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	6.648	3	2.216	4.181	0.007*
	ภายในกลุ่ม	105.489	199	0.530		
	ผลรวม	112.138	202			
1.4 เมื่อเกิดความต้องการใช้บริการสารสนเทศ ท่านนึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ท่านทำหน้าที่ยื่นข้อมูลให้ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	0.688	3	0.229	0.446	0.720
	ภายในกลุ่ม	102.199	199	0.514		
	ผลรวม	102.887	202			
1.5 เมื่อเกิดความต้องการใช้สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วยตนเองเพื่อเป็นข้อมูลการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.688	3	0.563	0.813	0.488
	ภายในกลุ่ม	137.721	199	0.692		
	ผลรวม	139.409	202			

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>2. ด้านความรู้และประสบการณ์</b>						
2.1 สามารถค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2.310	3	0.770	1.059	0.368
	ภายในกลุ่ม	144.715	199	0.727		
	ผลรวม	147.025	202			
2.2 สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	1.188	3	0.396	0.526	0.665
	ภายในกลุ่ม	149.847	199	0.753		
	ผลรวม	151.034	202			
2.3 สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2.850	3	0.950	1.309	0.273
	ภายในกลุ่ม	144.441	199	0.726		
	ผลรวม	147.291	202			
2.4 รู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ท่านต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3.199	3	1.066	1.793	0.150
	ภายในกลุ่ม	188.348	199	0.595		
	ผลรวม	121.547	202			
2.5 ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	14.250	3	4.750	4.713	0.003*
	ภายในกลุ่ม	200.578	199	1.008		
	ผลรวม	214.828	202			
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 ธนาคารจัดระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริการสินเชื่อที่สะดวกในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.437	3	1.146	1.811	0.146
	ภายในกลุ่ม	125.873	199	0.633		
	ผลรวม	129.310	202			

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3.2 ใช้คอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดบริการในการค้นหาและการเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม					
	ภายในกลุ่ม	0.707	3	0.236	0.214	0.887
	ผลรวม	219.145	199	1.101		
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	219.852	202			
	ภายในกลุ่ม	3.707	3	1.236	1.344	0.261
	ผลรวม	183.012	199	0.920		
3.4 ใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	189.719	202			
	ภายในกลุ่ม	2.021	3	0.674	0.783	0.505
	ผลรวม	171.152	199	0.860		
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อจากสื่อสิ่งพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	173.172	202			
	ภายในกลุ่ม	124.701	199	0.627		
	ผลรวม	126.256	202			
<b>4. ด้านแหล่งสารสนเทศ</b>						
4.1 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส	ระหว่างกลุ่ม	4.567	3	1.522	2.037	0.110
	ภายในกลุ่ม	148.724	199	0.747		
	ผลรวม	53.291	202			
4.2 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	0.837	3	0.279	0.327	0.806
	ภายในกลุ่ม	169.764	199	0.853		
	ผลรวม	170.601	202			
4.3 ค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.970	3	1.323	1.961	0.121
	ภายในกลุ่ม	134.296	199	0.675		

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
โดยการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ผลรวม	138.266	202			
4.4 ค้นหาสารสนเทศโดยการสอบถามจากเพื่อนญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	8.367	3	2.789	3.812	0.011*
	ภายในกลุ่ม	145.613	199	0.732		
	ผลรวม	153.980	202			
4.5 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	0.440	3	0.147	0.210	0.889
	ภายในกลุ่ม	138.801	199	0.697		
	ผลรวม	139.241	202			
4.6 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	2.619	3	0.873	0.972	0.407
	ภายในกลุ่ม	178.829	199	0.899		
	ผลรวม	181.448	202			
4.7 ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	1.558	3	0.519	0.601	0.615
	ภายในกลุ่ม	171.890	199	0.864		
	ผลรวม	173.448	202			
4.8 ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	1.070	3	0.357	0.445	0.721
	ภายในกลุ่ม	159.472	199	0.801		
	ผลรวม	160.542	202			
<b>5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>						
5.4 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ	ระหว่างกลุ่ม	14.110	3	4.703	4.792	0.003*
	ภายในกลุ่ม	195.319	199	0.982		
	ผลรวม	209.429	202			



ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
5.5 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	2.124	3	0.708	0.900	0.442
	ภายในกลุ่ม	156.615	199	0.787		
	ผลรวม	158.739	202			
5.6 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	0.933	3	0.311	0.366	0.778
	ภายในกลุ่ม	1693.16	199	0.850		
	ผลรวม	170.099	202			
<b>6. ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>						
6.1 สารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	7.217	3	2.406	2.833	0.039*
	ภายในกลุ่ม	168.970	199	0.849		
	ผลรวม	176.187	202			
6.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	20.529	3	6.843	5.619	0.001*
	ภายในกลุ่ม	242.348	199	1.218		
	ผลรวม	262.877	202			
6.3 ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	12.052	3	4.017	3.755	0.012*
	ภายในกลุ่ม	212.903	199	1.070		
	ผลรวม	224.956	202			
6.4 มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	15.842	3	5.281	4.552	0.004*
	ภายในกลุ่ม	230.877	199	1.160		
	ผลรวม	246.719	202			

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	43.040	3	14.347	13.477	0.000*
	ภายในกลุ่ม	211.837	199	1.065		
	ผลรวม	154.877	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 53 การเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001 – 30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	มากกว่า 45,001 บาท
ปัญหาและอุปสรรค	$\bar{x} = 2.61$	$\bar{x} = 2.36$	$\bar{x} = 2.00$	$\bar{x} = 2.00$
ต่ำกว่า 15,000 บาท		0.025	0.001	0.032
15,001 – 30,000 บาท			0.035	
30,001 – 45,000 บาท				
มากกว่า 45,001 บาท				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 53 การเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ พบว่า ลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ( $\bar{x} = 2.61$ ) มีปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ 15,000 – 30,000 บาท ( $\bar{x} = 2.36$ ), รายได้ 30,001 – 45,000 บาท ( $\bar{x} = 2.00$ ) และรายได้มากกว่า 45,001 บาท ( $\bar{x} = 2.00$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และลูกค้าที่มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท ( $\bar{x} = 2.36$ ) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท ( $\bar{x} = 2.00$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัญหาจากการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ 30,000 – 40,000 บาท และลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 45,001 บาท ในด้านบริการที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่

ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านการบริการสินเชื่อ ระบบสารสนเทศและ  
เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหา และไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับ  
ความต้องการ

## 12. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 54 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับปัจจัยที่มีต่อ  
การใช้สารสนเทศสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านวัตถุประสงค์ใน การใช้สารสนเทศ	3.68	0.78	3.63	0.73	3.54	0.62	3.49	1.08	0.829
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็น ความรู้เพิ่มเติม	3.75	0.74	3.70	0.66	3.68	0.68	3.68	0.98	0.954
1.2 ท่านใช้เพื่อ ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ กับธนาคาร	3.84	1.00	4.04	0.69	4.19	0.68	4.14	0.90	0.241
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็น แนวทางในการดำเนิน ธุรกิจ	3.73	0.082	3.55	1.00	3.29	0.96	4.00	1.15	0.152
1.4 ท่านใช้เพื่อ ประกอบการศึกษา ค้นคว้าหรือการวิจัย ข้อมูล	3.40	1.17	3.24	1.23	3.00	0.95	2.14	1.95	0.050*
2. ด้านเนื้อหา สารสนเทศ	3.56	0.69	3.58	0.52	3.46	0.49	3.59	0.85	0.876
2.1 ประเภทสินเชื่อ	3.96	0.75	3.83	0.77	3.62	0.67	3.86	1.07	0.311

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน	3.86	0.85	3.96	0.66	3.48	0.98	3.71	0.95	0.080
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	3.95	0.92	4.10	0.65	3.67	0.66	4.14	0.90	0.104
2.4 อัตราดอกเบี้ย	3.78	0.93	3.97	0.67	4.05	0.74	4.29	0.95	0.186
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	3.95	.089	4.09	0.63	3.76	0.77	4.29	0.95	0.191
2.6 วงเงินที่ให้กู้	4.00	0.89	4.05	0.83	3.95	0.81	4.29	0.95	0.812
2.7 หลักประกัน	3.94	0.92	3.97	0.72	3.86	0.93	3.86	0.90	0.937
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	3.90	0.90	3.76	0.86	3.81	0.87	4.00	1.00	0.706
2.9 ประกันวงเงินกู้	3.94	0.86	3.91	0.80	3.86	0.66	3.71	1.38	0.911
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	3.84	0.95	3.71	0.90	4.00	0.71	3.29	1.50	0.257
2.11 อื่นๆ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000
3 ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	3.52	0.73	3.59	0.61	3.27	0.69	3.14	0.91	0.116
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี	3.64	0.96	3.55	0.94	3.33	0.80	2.86	1.78	0.129
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทย	3.47	1.02	3.44	0.81	3.19	0.88	3.14	1.07	0.529

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
สาขาอื่นๆ									
3.3 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารจาก การสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	3.71	0.79	4.04	0.76	3.29	0.78	3.57	1.51	0.000*
3.4 ใช้สารสนเทศ ของธนาคารที่ได้จากการ สอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.56	0.98	3.71	0.81	2.95	0.74	2.86	1.34	0.001*
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารที่ ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	3.35	0.97	3.48	0.83	3.33	0.73	3.29	0.95	0.738
3.6 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารผ่าน สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	3.55	0.80	3.43	0.91	3.43	0.81	3.9	0.95	0.757
3.7 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่ ได้รับผ่านศูนย์บริการ ข้อมูลทางโทรศัพท์	3.49	0.88	3.44	0.90	3.43	0.75	2.86	1.12	0.352

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
3.8 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	3.42	0.99	3.59	0.88	3.19	0.98	3.29	1.25	0.269
<b>4 ด้านคุณสมบัติ ด้านเวลา</b>	3.56	0.84	3.27	0.71	3.24	0.94	2.90	1.12	0.037*
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้ดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	3.29	0.97	3.26	0.86	3.38	1.12	2.43	1.27	0.127
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	3.79	0.78	3.61	0.73	3.43	0.75	3.71	1.25	0.211
4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	3.68	0.66	3.63	0.71	3.48	0.87	3.14	1.58	0.259
<b>5 ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>	2.61	0.77	2.31	0.68	1.79	0.67	1.88	1.00	0.000*
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ	3.40	0.86	3.34	0.79	3.24	1.04	2.57	1.27	0.106

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
เข้าใจ									
5.2 สารสนเทศที่ ได้รับไม่เพียงพอต่อการ ตัดสินใจ	3.31	0.94	3.17	0.78	3.00	1.14	2.43	1.27	0.066
5.3 สารสนเทศที่ ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	3.09	0.95	2.98	0.86	2.57	0.87	2.43	1.27	0.057
5.4 เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	2.97	1.09	2.78	1.05	2.43	.21	2.14	1.35	0.076
5.5 ต้องใช้แหล่ง สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	3.42	1.02	3.21	0.92	3.00	1.14	2.86	1.46	0.207

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 54 ลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขาพระราชวังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันนั้น มีปัจจัยการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการใช้เพื่อประกอบ การศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูลและใช้สารสนเทศ โดยสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง
2. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก

ตาราง 55 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.507	3	0.169	0.296	0.829
	ภายในกลุ่ม	113.824	199	0.572		
	ผลรวม	114.331	202			
เนื้อหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.247	3	0.82	0.229	0.876
	ภายในกลุ่ม	71.484	199	0.359		
	ผลรวม	71.731	202			
แหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระหว่างกลุ่ม	2.743	3	0.914	1.993	0.116
	ภายในกลุ่ม	91.282	199	0.459		
	ผลรวม	94.025	202			
คุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	5.548	3	1.849	2.887	0.037*
	ภายในกลุ่ม	127.477	199	0.641		
	ผลรวม	133.025	202			
ปัญหาและอุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	13.388	3	4.463	8.442	0.000*
	ภายในกลุ่ม	105.198	199	0.529		
	ผลรวม	118.586	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตาราง 56 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
ของลูกค้าสินเชื่อนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ</b>						
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	ระหว่างกลุ่ม	0.166	3	0.055	0.111	0.954
	ภายในกลุ่ม	99.001	199	0.497		
	ผลรวม	99.167	202			
1.2 ท่านใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	2.894	3	0.965	1.411	0.241
	ภายในกลุ่ม	136.062	199	0.684		
	ผลรวม	138.956	202			
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	4.670	3	1.557	1.782	0.152
	ภายในกลุ่ม	173.803	199	0.873		
	ผลรวม	178.473	202			
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	11.673	3	3.891	2.656	0.050*
	ภายในกลุ่ม	291.499	199	1.465		
	ผลรวม	303.172	202			
<b>2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ</b>						
2.1 ประเภทสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2.113	3	0.704	1.201	0.311
	ภายในกลุ่ม	116.744	199	0.587		
	ผลรวม	118.857	202			
2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน	ระหว่างกลุ่ม	4.206	3	1.402	2.288	0.080
	ภายในกลุ่ม	121.932	199	0.613		
	ผลรวม	126.138	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2.3 คุณสมบัติผู้รู้	ระหว่างกลุ่ม	3.704	3	1.235	2.077	0.104
	ภายในกลุ่ม	118.296	199	0.594		
	ผลรวม	122.00	202			
2.4 อัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	3.040	3	1.013	1.619	0.186
	ภายในกลุ่ม	124.536	199	0.626		
	ผลรวม	127.576	202			
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระหว่างกลุ่ม	2.777	3	0.926	1.599	0.191
	ภายในกลุ่ม	115.204	199	0.579		
	ผลรวม	117.980	202			
2.6 วงเงินที่ใหู้้	ระหว่างกลุ่ม	0.697	3	0.232	0.318	0.812
	ภายในกลุ่ม	145.126	199	0.729		
	ผลรวม	145.823	202			
2.7 หลักประกัน	ระหว่างกลุ่ม	0.279	3	0.093	0.139	0.937
	ภายในกลุ่ม	133.012	199	0.668		
	ผลรวม	133.291	202			
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	1.086	3	0.362	0.466	0.706
	ภายในกลุ่ม	154.529	199	0.777		
	ผลรวม	155.616	202			
2.9 ประกันวงเงินกู้	ระหว่างกลุ่ม	0.373	3	0.124	0.178	0.911
	ภายในกลุ่ม	138.849	199	0.698		
	ผลรวม	139.222	202			
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3.466	3	1.155	1.356	0.257
	ภายในกลุ่ม	169.558	199	0.852		
	ผลรวม	173.025	202			
2.11 อื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.000	3	0.000	-	-
	ภายในกลุ่ม	0.000	199	0.000		
	ผลรวม	0.000	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>3. ด้านแหล่งสารสนเทศ</b>						
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส	ระหว่างกลุ่ม	4.886	3	1.629	1.911	0.129
	ภายในกลุ่ม	169.587	199	0.852		
	ผลรวม	174.473	202			
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	1.845	3	0.615	0.740	0.529
	ภายในกลุ่ม	165.397	199	0.831		
	ผลรวม	167.241	202			
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	12.065	3	4.022	6.177	0.000*
	ภายในกลุ่ม	129.551	199	0.651		
	ผลรวม	141.616	202			
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อนญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	13.509	3	4.503	5.643	0.001*
	ภายในกลุ่ม	158.797	199	0.795		
	ผลรวม	172.05	202			
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	0.977	3	0.326	421	0.738
	ภายในกลุ่ม	154.087	199	0.774		
	ผลรวม	155.064	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3.6 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	ระหว่างกลุ่ม	0.880	3	0.293	0.395	0.757
	ภายในกลุ่ม	147.662	199	0.742		
	ผลรวม	148.542	202			
3.7 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	2.601	3	0.867	1.096	0.352
	ภายในกลุ่ม	157.379	199	0.791		
	ผลรวม	159.980	202			
3.8 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	3.560	3	1.187	1.319	0.269
	ภายในกลุ่ม	179.041	199	0.900		
	ผลรวม	182.601	202			
<b>4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>						
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	ระหว่างกลุ่ม	5.184	3	1.728	1.921	0.127
	ภายในกลุ่ม	179.003	199	0.900		
	ผลรวม	184.187	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	2.710	3	0.903	1.517	0.211
	ภายในกลุ่ม	118.512	199	0.596		
	ผลรวม	121.222	202			
4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	2.276	3	0.759	1.351	0.259
	ภายในกลุ่ม	111.754	199	0.562		
	ผลรวม	114.030	202			
<b>5. ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>						
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.611	3	1.537	2.068	0.106
	ภายในกลุ่ม	147.931	199	0.743		
	ผลรวม	152.542	202			
5.2 สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.971	3	1.990	2.441	0.066
	ภายในกลุ่ม	162.285	199	0.816		
	ผลรวม	168.256	202			
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	6.505	3	2.168	2.550	0.057
	ภายในกลุ่ม	169.180	199	0.850		
	ผลรวม	175.685	202			
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	8.301	3	2.767	2.323	0.076
	ภายในกลุ่ม	237.009	199	1.191		
	ผลรวม	245.310	202			
5.5 ต้องใช้แหล่ง	ระหว่างกลุ่ม	4.621	3	1.540	1.532	0.207
	ภายในกลุ่ม	200.058	199	1.005		

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	ผลรวม	204.680	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 57 การเปรียบเทียบรายค่าของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001 – 30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	มากกว่า 45,001 บาท
<b>คุณสมบัติด้านเวลา</b>	$\bar{x} = 3.56$	$\bar{x} = 3.27$	$\bar{x} = 3.24$	$\bar{x} = 2.90$
ต่ำกว่า 15,000 บาท		0.020		0.040
15,001 – 30,000 บาท				
30,001 – 45,000 บาท				
มากกว่า 45,001 บาท				
<b>ปัญหาและอุปสรรค</b>	$\bar{x} = 2.61$	$\bar{x} = 2.30$	$\bar{x} = 1.79$	$\bar{x} = 1.88$
ต่ำกว่า 15,000 บาท		0.007	0.000	0.013
15,001 – 30,000 บาท			0.004	
30,001 – 45,000 บาท				
มากกว่า 45,001 บาท				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 57 การเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการใช้สารสนเทศพบว่า

**ปัญหาและอุปสรรค** ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ( $\bar{x} = 2.61$ ) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ 15,000 – 30,000 บาท ( $\bar{x} = 2.30$ ), รายได้ 30,001 – 45,001 บาท ( $\bar{x} = 1.79$ ) และรายได้มากกว่า 45,001 บาท ( $\bar{x} = 1.88$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้ 15,000 – 30,000 บาท ( $\bar{x} = 2.30$ ) มีการใช้สารสนเทศมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 30,001 – 45,001 บาท ( $\bar{x} = 1.79$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 45,001 บาท มีปัญหาในการทำความเข้าใจกับสารสนเทศที่และสารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ น้อยกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและรายได้ 15,000 – 30,000 บาท และลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัญหาจากการได้รับสารสนเทศที่ไม่เป็นปัจจุบัน มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ 30,000 – 40,000 บาท

### 13. การเปรียบเทียบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ตาราง 58 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย		สินเชื่อสำหรับธุรกิจ		สินเชื่อลิขสิทธิ์		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. ความต้องการสารสนเทศ	3.97	0.56	4.01	0.66	4.63	0.48	4.05	0.56	0.008*
1.1 มีความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร	4.03	0.71	4.15	0.73	4.89	0.33	4.11	0.79	0.010*
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ	3.81	0.73	3.81	0.98	4.78	0.67	3.88	0.71	0.004*
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้	4.09	0.79	4.19	0.69	4.67	0.50	4.12	0.71	0.160

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	สันทิเชื่อบุคคล		สันทิเชื่เพื่อที่ อยู่อาศัย		สันทิเชื่ สำหรับธุรกิจ		สันทิเชื่ลิสซิ่ง		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
บริการสันทิเชื่									
1.4 เมื่อเกิดความต้องการ ใช้บริการสารสนเทศ ท่านนึกถึงเจ้าหน้าที่ ธนาคารที่ท่าน้ำหน้าในการ ให้ข้อมูล	4.16	0.77	4.08	0.56	4.78	0.44	4.20	0.68	0.071
1.5 เมื่อเกิดความต้องการ ใช้สารสนเทศ ท่านค้นหา ด้วยตนเองเพื่อเป็นข้อมูล การตัดสินใจ	3.78	0.75	3.85	0.88	4.22	1.39	3.95	0.83	0.335
<b>2 ด้านความรู้และ ประสบการณ์</b>	3.62	0.70	3.53	0.68	4.09	0.60	3.63	0.62	0.187
2.1 สามารถค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	3.75	0.83	3.77	0.86	3.89	0.78	3.80	0.91	0.963
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ในการค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	3.87	0.96	3.85	0.78	4.33	0.50	4.00	0.76	0.381
2.3 สามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	3.98	0.92	3.65	0.75	4.22	0.97	3.95	0.75	0.247
2.4 รู้แหล่งสารสนเทศที่ มีข้อมูลต่างๆที่ท่าน ต้องการ	3.66	0.76	3.65	0.69	4.44	0.73	3.45	0.77	0.003*



ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่ อยู่อาศัย		สินเชื่อ สำหรับธุรกิจ		สินเชื่อ ลิขสิทธิ์		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
2.5 ไม่จำเป็นต้องค้นหา สารสนเทศ	2.84	1.06	2.73	1.08	3.56	1.01	2.95	0.95	0.185
3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.66	0.72	3.74	0.68	4.22	0.82	3.64	0.63	0.440
3.1 ธนาคารจัดระบบ สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ การบริการสินเชื่อที่ สะดวกในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	3.83	0.83	3.62	0.94	3.78	0.97	3.80	0.66	0.673
3.2 ท่านใช้คอมพิวเตอร์ที่ ธนาคารจัดบริการในการ ค้นหาและการเข้าถึง สารสนเทศ	3.48	1.00	3.50	1.24	4.00	0.87	3.26	1.03	0.184
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	3.79	1.04	4.00	0.80	3.89	1.27	3.71	0.80	0.628
3.4 ใช้โทรศัพท์หรือ อุปกรณ์สื่อสารแบบ พกพาในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	3.59	1.00	3.96	0.78	4.22	0.67	3.88	0.85	0.043*
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ จากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทาง	3.59	0.78	3.62	0.57	4.22	1.09	3.56	0.83	0.125

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่ อยู่อาศัย		สินเชื่อ สำหรับธุรกิจ		สินเชื่อลิขสิทธิ์		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ธนาคารจัดให้									
4 ด้านแหล่งสารสนเทศ	3.47	0.65	3.44	0.56	4.25	0.62	3.50	0.59	0.004*
4.1 ค้นหาสารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขา นราธิวาส	3.56	0.75	3.54	1.17	4.67	0.50	3.64	0.87	0.003*
4.2 ค้นหาสารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	3.39	0.73	3.69	1.01	4.56	0.73	3.36	1.06	0.001*
4.3 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	3.84	0.75	3.85	0.97	4.44	1.01	3.77	0.84	0.156
4.4 ค้นหาสารสนเทศโดย การสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.59	0.94	3.31	0.74	4.22	1.09	3.53	0.75	0.056
4.5 ใ้รับสารสนเทศผ่าน สื่อโทรทัศน์	3.37	0.91	3.46	0.65	3.89	1.05	3.39	0.72	0.346
4.6 ใ้รับสารสนเทศผ่าน สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ	3.30	1.02	3.08	0.69	3.78	1.30	3.35	0.85	0.276
4.7 ใ้รับสารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลทาง	3.22	0.99	3.27	0.67	4.33	0.87	3.33	0.85	0.006*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่ อยู่อาศัย		สินเชื่อ สำหรับธุรกิจ		สินเชื่อ ลิขสิทธิ์		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
โทรศัพท์									
4.8 ได้รับสารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลทาง โซเชียลเน็ตเวิร์ค	3.49	0.98	3.35	0.69	4.11	1.05	3.59	0.76	0.142
<b>5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>	3.39	0.89	3.30	0.78	4.22	0.64	3.48	0.62	0.017*
5.1 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูล เก่า เพื่อเปรียบเทียบ	3.18	1.11	3.15	0.92	4.33	0.71	3.36	0.85	0.008*
5.2 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูล ที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร	3.50	1.01	3.27	0.72	4.11	1.05	3.48	0.66	0.109
5.3 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต	3.49	1.01	3.46	0.99	4.22	0.67	3.61	0.72	0.124
<b>6 ด้านปัญหาและ อุปสรรค</b>	2.19	0.75	2.50	0.62	3.33	5.30	2.57	0.63	0.000*
6.1 สารสนเทศที่ ให้บริการหรือเผยแพร่ ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตาม ต้องการ	309	0.91	3.38	1.02	3.89	0.93	3.36	0.89	0.031*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่ อยู่อาศัย		สินเชื่อ สำหรับธุรกิจ		สินเชื่อ ลิขสิทธิ์		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
6.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารขาด ความรู้ด้านการให้บริการ สินเชื่อที่ถูกต้องและ ครบถ้วน	2.69	1.17	3.04	1.04	4.33	0.71	3.21	1.00	0.000*
6.3 ระบบสารสนเทศและ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่มี ประสิทธิภาพ	2.71	1.05	3.08	0.89	4.11	0.93	3.32	0.96	0.000*
6.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ	2.47	1.17	3.04	0.77	4.33	0.71	3.00	0.91	0.000*
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับ ความต้องการของท่าน	2.77	1.27	2.96	0.72	4.00	1.00	3.15	0.93	0.006*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 58 ลูกค้ายืมสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขาธนาราชวิภาสที่ใช้บริการสินเชื่อต่างประเภทกัน มีปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

1. ด้านความต้องการสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร และได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการแหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ท่าน
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ
3. ด้านแหล่งสารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาธนาราชวิภาส และธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์
4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ
5. ด้านปัญหาและอุปสรรค สารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน

หรือไม่ครบถ้วนตาม เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วน ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ และมีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศ

ตาราง 59 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส กับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านความต้องการสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.992	3	1.331	4.052	0.008*
	ภายในกลุ่ม	65.352	199	3.28		
	ผลรวม	69.345	202			
ด้านความรู้และประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	2.155	3	0.718	1.613	0.187
	ภายในกลุ่ม	88.603	199	0.445		
	ผลรวม	90.759	202			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.290	3	0.430	0.904	0.440
	ภายในกลุ่ม	94.649	199	0.476		
	ผลรวม	95.939	202			
ด้านแหล่งสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.219	3	1.740	4.562	0.004*
	ภายในกลุ่ม	75.887	199	0.381		
	ผลรวม	81.105	202			
ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	6.449	3	2.150	3.465	0.017*
	ภายในกลุ่ม	123.465	199	0.620		
	ผลรวม	129.914	202			
ด้านปัญหาและอุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	14.728	3	4.909	10.291	0.000*
	ภายในกลุ่ม	94.939	199	0.477		
	ผลรวม	109.667	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 60 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของประเภทสินค้าที่ให้บริการของ  
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>1. ความต้องการสารสนเทศ</b>						
1.1 มีความต้องการ สารสนเทศทุกครั้ง ที่ต้องการใช้บริการ สินค้าของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	6.173	3	2.058	3.883	0.010*
	ภายในกลุ่ม	105.443	199	0.530		
	ผลรวม	111.616	202			
1.2 ได้รับสารสนเทศ ที่ตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	7.836	3	2.612	4.556	0.004*
	ภายในกลุ่ม	114.085	199	0.573		
	ผลรวม	121.921	202			
1.3 สารสนเทศเป็น สิ่งที่จำเป็นต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ สินค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.863	3	0.954	1.738	0.160
	ภายในกลุ่ม	109.275	199	0.549		
	ผลรวม	112.138	202			
1.4 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้บริการ สารสนเทศ ท่านนึกถึง เจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำ หน้าที่ในการให้ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	3.555	3	1.185	2.374	0.071
	ภายในกลุ่ม	99.331	199	0.499		
	ผลรวม	102.887	202			
1.5 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลการ ตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.350	3	0.783	1.137	0.335
	ภายในกลุ่ม	137.059	199	0.689		
	ผลรวม	139.409	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>2. ด้านความรู้และประสบการณ์</b>						
2.1 สามารถค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	0.208	3	0.69	0.94	0.9633
	ภายในกลุ่ม	146.816	199	0.738		
	ผลรวม	147.025	202			
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ในการ ค้นหาสารสนเทศด้วย ตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2.307	3	0.769	1.029	0.381
	ภายในกลุ่ม	148.728	199	0.747		
	ผลรวม	151.034	202			
2.3 สามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	3.026	3	1.009	1.391	0.247
	ภายในกลุ่ม	144.265	199	0.725		
	ผลรวม	147.291	202			
2.4 รู้แหล่ง สารสนเทศที่มีข้อมูล ต่างๆที่ท่านต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	8.086	3	2.695	4.727	0.003*
	ภายในกลุ่ม	113.461	199	0.570		
	ผลรวม	121.547	202			
2.5 ไม่จำเป็นต้อง ค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.136	3	1.712	1.625	0.185
	ภายในกลุ่ม	209.691	199	1.054		
	ผลรวม	214.828	202			
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 ธนาคาร จัดระบบสารสนเทศที่ เกี่ยวข้องกับบริการ สินเชื่อที่สะดวกในการ ค้นหาและเข้าถึง สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.995	3	0.332	0.514	0.673
	ภายในกลุ่ม	128.315	199	0.645		
	ผลรวม	129.310	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3.2 ท่านใช้ คอมพิวเตอร์ที่ธนาคาร จัดบริการในการค้นหา และการเข้าถึง สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.270	3	1.757	1.629	0.184
	ภายในกลุ่ม	214.582	199	1.078		
	ผลรวม	219.852	202			
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.624	3	0.541	0.582	0.628
	ภายในกลุ่ม	185.096	199	0.930		
	ผลรวม	186.719	202			
3.4 ใช้โทรศัพท์ หรืออุปกรณ์สื่อสาร แบบพกพาในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	6.919	3	2.306	2.761	0.043*
	ภายในกลุ่ม	166.253	199	0.835		
	ผลรวม	173.172	202			
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อกิจการสิ่งพิมพ์ที่ ทางธนาคารจัดให้	ระหว่างกลุ่ม	3.583	3	1.194	1.938	0.125
	ภายในกลุ่ม	122.673	199	0.616		
	ผลรวม	126.256	202			
<b>4. ด้านแหล่งสารสนเทศ</b>						
4.1 ค้นหา สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ของธนาคารกรุงเทพ สาขานราธิวาส	ระหว่างกลุ่ม	10.409	3	3.470	4.833	0.003*
	ภายในกลุ่ม	142.881	199	0.718		
	ผลรวม	153.291	202			
4.2 ค้นหา	ระหว่างกลุ่ม	13.254	3	4.418	5.587	0.001*
	ภายในกลุ่ม	157.347	199	0.791		



ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	ผลรวม	170.601	202			
4.3 ค้นหา สารสนเทศ โดยการ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ ธนาคารโดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	3.578	3	1.193	1.762	0.156
	ภายในกลุ่ม	134.688	199	0.677		
	ผลรวม	138.266	202			
4.4 ค้นหา สารสนเทศโดยการ สอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	5.741	3	1.914	2.569	0.056
	ภายในกลุ่ม	148.239	199	0.745		
	ผลรวม	153.980	202			
4.5 ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ โทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	2.290	3	0.763	1.109	0.346
	ภายในกลุ่ม	136.951	199	0.688		
	ผลรวม	139.241	202			
4.6 ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น นังสื่อ พิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ	ระหว่างกลุ่ม	3.483	3	1.161	1.298	0.276
	ภายในกลุ่ม	177.965	199	0.894		
	ผลรวม	181.448	202			
4.7 ได้รับ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลทาง โทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	10.411	3	3.470	4.236	0.006*
	ภายในกลุ่ม	163.037	199	0.819		
	ผลรวม	173.448	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
4.8 ได้รับ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลทาง โซเชียลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	4.324	3	1.441	1.836	0.142
	ภายในกลุ่ม	156.218	199	0.785		
	ผลรวม	160.542	202			
<b>5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>						
5.1 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ	ระหว่างกลุ่ม	11.948	3	3.983	4.013	0.008*
	ภายในกลุ่ม	197.481	199	0.992		
	ผลรวม	209.429	202			
5.2 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่ เป็นปัจจุบันของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	4.750	3	1.583	2.046	0.109
	ภายในกลุ่ม	153.989	199	0.774		
	ผลรวม	158.739	202			
5.3 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	4.834	3	1.611	1.940	0.124
	ภายในกลุ่ม	165.265	199	0.830		
	ผลรวม	170.099	202			
<b>6. ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>						
6.1 สารสนเทศที่	ระหว่างกลุ่ม	7.666	3	2.555	3.017	0.031*
	ภายในกลุ่ม	168.521	199	0.847		

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ให้บริการหรือเผยแพร่ ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตาม ต้องการ	ผลรวม	176.187	202			
6.2 เจ้าหน้าที่ ธนาคารขาดความรู้ด้าน การให้บริการสินเชื่อที่ ถูกต้องและครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	28.924	3	96.641	8.201	0.000*
	ภายในกลุ่ม	233.953	199	1.176		
	ผลรวม	262.877	202			
6.3 ระบบ สารสนเทศและ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ มีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	26.726	3	8.909	8.943	0.000*
	ภายในกลุ่ม	198.203	199	0.996		
	ผลรวม	224.956	202			
6.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	36.346	3	12.15	11.460	0.000*
	ภายในกลุ่ม	210.373	199	1.057		
	ผลรวม	246.719	202			
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ ตรงกับความต้องการ ของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	15.617	3	5.206	4.330	0.006*
	ภายในกลุ่ม	239.260	199	1.202		
	ผลรวม	254.877	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 61 การเปรียบเทียบรายกลุ่มของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	สินเชื่อ บุคคล	สินเชื่อเพื่อที่ อยู่อาศัย	สินเชื่อ สำหรับ ธุรกิจ	สินเชื่อ ลิสซิ่ง
<b>ความต้องการสารสนเทศ</b>	$\bar{X} = 3.97$	$\bar{X} = 4.01$	$\bar{X} = 4.67$	$\bar{X} = 4.05$
สินเชื่อบุคคล			0.001	
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			0.004	
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ				0.003
สินเชื่อลิสซิ่ง				
<b>แหล่งสารสนเทศ</b>	$\bar{X} = 3.47$	$\bar{X} = 3.44$	$\bar{X} = 4.25$	$\bar{X} = 3.50$
สินเชื่อบุคคล			0.000	
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			0.001	
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ				0.001
สินเชื่อลิสซิ่ง				
<b>คุณสมบัติด้านเวลา</b>	$\bar{X} = 3.89$	$\bar{X} = 3.29$	$\bar{X} = 4.22$	$\bar{X} = 3.48$
สินเชื่อบุคคล			0.003	
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			0.003	
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ				0.009
สินเชื่อลิสซิ่ง				
<b>ปัญหาและอุปสรรค</b>	$\bar{X} = 2.19$	$\bar{X} = 2.51$	$\bar{X} = 3.33$	$\bar{X} = 2.57$
สินเชื่อบุคคล		0.038	0.000	0.000
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			0.002	
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ				0.002
สินเชื่อลิสซิ่ง				

ตาราง 61 การเปรียบเทียบรายกลุ่มของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ พบว่า

**1. ความต้องการสารสนเทศ** ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ ( $\bar{x} = 4.67$ ) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ( $\bar{x} = 3.97$ ), สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ( $\bar{x} = 4.01$ ) และที่ให้บริการสินเชื่อลิสซิ่ง ( $\bar{x} = 4.05$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจมีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่นในทุกๆครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อ และได้รับสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ รวมถึงเมื่อเกิดความต้องการจะนึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูล

**2. แหล่งสารสนเทศ** ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ ( $\bar{x} = 4.25$ ) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ( $\bar{x} = 3.47$ ), สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ( $\bar{x} = 3.44$ ) และที่ให้บริการสินเชื่อลิสซิ่ง ( $\bar{x} = 3.50$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจมีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่น ผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร สอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง สอบถามจากญาติหรือคนรู้จัก ผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านศูนย์บริการทางโทรศัพท์และทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค

**3. คุณสมบัติด้านเวลา** ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ ( $\bar{x} = 4.22$ ) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ( $\bar{x} = 3.89$ ), สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ( $\bar{x} = 3.29$ ) และที่ให้บริการสินเชื่อลิสซิ่ง ( $\bar{x} = 3.48$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจมีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่น สำหรับข้อมูลที่เป็นข้อมูลเก่า ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และข้อมูลที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต

**4. ปัญหาและอุปสรรค** ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ( $\bar{x} = 2.19$ ) มีการเข้าถึงสารสนเทศน้อยกว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ ( $\bar{x} = 2.51$ ), สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ( $\bar{x} = 3.33$ ) และประเภทสินเชื่อลิสซิ่ง ( $\bar{x} = 2.57$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ ( $\bar{x} = 2.51$ ) มีการเข้าถึงสารสนเทศน้อยกว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ( $\bar{x} = 3.33$ ) และที่ให้บริการสินเชื่อลิสซิ่ง ( $\bar{x} = 2.57$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจมีปัญหาจากการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่น ทั้งในด้านการเผยแพร่ทางเว็บไซต์ที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านบริการสินเชื่อ ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ เจอปัญหาในเรื่องต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาและไม่มีสินเชื่อที่ไม่ตรงกับความต้องการ

#### 14. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ตาราง 62 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย		สินเชื่อสำหรับธุรกิจ		สินเชื่อลิสซิ่ง		F- test.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	3.51	0.75	3.63	0.72	4.65	0.45	3.70	0.69	0.000*
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	3.61	0.68	3.76	0.73	4.61	0.50	3.75	0.66	0.000*
1.2 ท่านใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร	3.97	0.80	3.92	0.80	4.78	0.44	3.92	0.88	0.032*
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ	3.43	0.99	3.69	0.74	4.67	0.50	3.70	0.88	0.001*
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	3.02	1.27	3.15	1.16	4.56	1.01	3.44	1.07	0.001*
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	3.48	0.57	3.56	0.64	4.15	0.57	3.60	0.58	0.011*
2.1 ประเภทสินเชื่อ	3.83	0.69	3.81	0.85	4.78	0.44	3.79	0.81	0.003*

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย		สินเชื่อสำหรับธุรกิจ		สินเชื่อลิขสิทธิ์		F- test.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
2.2 หลักฐานประกอบการกู้	3.80	0.73	3.65	1.01	4.67	0.71	3.92	0.73	0.006*
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	3.82	0.75	4.12	0.86	4.89	0.33	4.11	0.73	0.000*
2.4 อัตราดอกเบี้ย	3.82	0.75	4.04	0.72	4.22	1.09	3.97	0.84	0.305
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	3.93	0.74	3.96	0.77	4.22	1.30	4.12	0.71	0.353
2.6 วงเงินที่ให้กู้	3.91	0.92	3.96	0.72	4.33	1.00	4.20	0.73	0.119
2.7 หลักประกัน	3.82	0.81	3.92	0.85	4.78	0.44	4.02	0.77	0.006*
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	3.76	0.85	3.85	0.78	4.56	0.73	3.80	0.85	0.078
2.9 ประกันวงเงินกู้	3.83	0.86	3.92	0.80	4.637	0.71	3.91	0.78	0.038*
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	3.72	0.80	3.88	1.21	4.56	0.53	3.73	0.98	0.060
2.11 อื่นๆ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000
3 ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	3.40	0.67	3.47	0.66	4.18	0.64	3.60	0.67	0.005*
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส	3.42	0.90	3.31	1.01	4.11	1.27	3.73	0.85	0.024*
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่าน	3.33	0.86	3.38	0.90	4.22	0.97	3.44	0.95	0.045*

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย		สินเชื่อสำหรับธุรกิจ		สินเชื่อลิขสิทธิ์		F- test.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
เว็บไซต์ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น									
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	3.66	0.78	3.73	0.87	4.22	0.68	4.06	0.88	0.008*
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.44	0.90	3.50	0.91	4.00	1.00	3.67	0.95	0.197
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	3.36	0.85	3.42	0.70	4.00	0.87	3.39	0.96	0.221
3.6 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	3.34	0.85	3.54	0.76	4.44	0.53	3.50	0.86	0.002*
3.7 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับ	3.37	0.82	3.42	0.86	4.11	0.93	3.45	0.98	0.125



ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย		สินเชื่อสำหรับธุรกิจ		สินเชื่อลิสซิ่ง		F- test.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์									
3.8 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ก	3.30	0.90	3.50	0.86	4.33	0.50	3.61	1.04	0.007*
4 ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	3.25	0.83	3.33	0.91	4.14	0.67	3.44	0.69	0.011*
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้ดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	3.15	0.90	3.31	1.01	4.11	1.27	3.27	0.92	0.033*
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	3.64	0.83	3.38	0.75	4.33	0.71	3.373	0.65	0.013*
4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	3.54	0.82	3.27	0.72	4.44	0.73	3.76	0.53	0.000*
5 ด้านปัญหาและอุปสรรค	2.13	0.80	2.42	0.58	3.35	0.52	2.54	0.64	0.000*
5.1 สารสนเทศที่	3.17	0.56	3.38	0.90	3.56	1.33	3.52	0.77	0.062

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย		สินเชื่อสำหรับธุรกิจ		สินเชื่อลิขสิทธิ์		F- test.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ									
5.2 สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	2.98	0.89	3.46	0.81	3.78	1.20	3.30	0.88	0.005*
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	2.82	0.91	3.15	0.93	3.56	1.13	3.02	0.92	0.064
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	2.68	1.08	3.27	1.12	3.33	1.23	2.71	1.06	0.035*
5.5 ต้องใช้แหล่งสารสนเทศมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	3.19	1.09	3.42	0.76	3.67	1.23	3.24	0.93	0.440

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 62 ลูกค้ายืมสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสที่ใช้บริการสินเชื่อต่างประเภทกันมีปัจจัยการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ดังนี้

1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่อง ประเภทสินเชื่อ หลักฐานประกอบการกู้ยืมคุณสมบัติผู้กู้หลักประกันและประกันวงเงินกู้
3. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ แตกต่างกันในเรื่องการใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหา

ผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส และธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ รวมถึงจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค

4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน รวมถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบันและสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต

5. ด้านปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจและเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน

ตาราง 63 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	11.286	3	3.762	7.265	0.000*
	ภายในกลุ่ม	103.045	199	0.518		
	ผลรวม	114.331	202			
ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.911	3	1.304	3.826	0.011*
	ภายในกลุ่ม	67.819	199	0.341		
	ผลรวม	71.731	202			
ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระหว่างกลุ่ม	5.821	3	1.940	4.377	0.005*
	ภายในกลุ่ม	88.205	199	0.443		
	ผลรวม	94.025	202			
ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	7.273	3	2.424	3.837	0.011*
	ภายในกลุ่ม	125.751	199	0.632		
	ผลรวม	133.025	202			
ด้านปัญหาและอุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	16.582	3	5.527	10.783	0.000*
	ภายในกลุ่ม	102.004	199	0.513		
	ผลรวม	118.586	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 64 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของประเภทสินค้าที่ให้บริการของ  
ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ</b>						
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	ระหว่างกลุ่ม	8.529	3	2.83	6.242	0.00*
	ภายในกลุ่ม	90.638	199	0.455		
	ผลรวม	99.167	202			
1.2 ท่านใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินค้ากับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	6.021	3	2.0074	3.004	0.032*
	ภายในกลุ่ม	132.935	199	0.668		
	ผลรวม	138.956	202			
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	13.975	3	4.658	5.636	0.001*
	ภายในกลุ่ม	164.497	199	0.827		
	ผลรวม	178.473	202			
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	23.347	3	7.782	5.535	0.001*
	ภายในกลุ่ม	279.825	199	1.406		
	ผลรวม	303.172	202			
<b>2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ</b>						
2.1 ประเภทสินค้า	ระหว่างกลุ่ม	8.066	3	2.689	4.829	0.003*
	ภายในกลุ่ม	110.791	199	0.557		
	ผลรวม	118.857	202			
2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน	ระหว่างกลุ่ม	7.554	3	2.5198	4.225	0.006*
	ภายในกลุ่ม	118.584	199	0.596		
	ผลรวม	126.138	202			
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	ระหว่างกลุ่ม	11.376	3	3.792	6.821	0.000*
	ภายในกลุ่ม	110.624	199	0.556		
	ผลรวม	122.00	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2.4 อัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	2.296	3	0.765	1.216	0.305
	ภายในกลุ่ม	125.280	199	0.630		
	ผลรวม	127.576	202			
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระหว่างกลุ่ม	1.913	3	0.638	1.093	0.353
	ภายในกลุ่ม	116.067	199	0.583		
	ผลรวม	117.980	202			
2.6 วงเงินที่ให้กู้	ระหว่างกลุ่ม	4.216	3	1.405	1.975	0.119
	ภายในกลุ่ม	141.607	199	0.712		
	ผลรวม	145.823	202			
2.7 หลักประกัน	ระหว่างกลุ่ม	8.081	3	2.694	4.281	0.006*
	ภายในกลุ่ม	125.210	199	0.629		
	ผลรวม	133.291	202			
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	5.217	3	1.739	2.301	0.078
	ภายในกลุ่ม	150.399	199	0.756		
	ผลรวม	155.616	202			
2.9 ประกันวงเงินกู้	ระหว่างกลุ่ม	5.754	3	1.918	2.860	0.038*
	ภายในกลุ่ม	133.467	199	0.671		
	ผลรวม	139.222	202			
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	6.303	3	2.101	2.508	0.060
	ภายในกลุ่ม	166.722	199	0.838		
	ผลรวม	173.025	202			
2.11 อื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.000	3	0.000	-	-
	ภายในกลุ่ม	0.000	199	0.000		
	ผลรวม	0.000	202			
<b>3. ด้านแหล่งสารสนเทศ</b>						
3.1 ใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	8.082	3	2.694	3.222	0.024*

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส	ภายในกลุ่ม	166.391	199	0.836		
	ผลรวม	174.473	202			
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	6.608	3	2.203	2.729	0.045*
	ภายในกลุ่ม	160.634	199	0.807		
	ผลรวม	167.241	202			
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	8.197	3	2.732	4.075	0.008*
	ภายในกลุ่ม	133.419	199	0.670		
	ผลรวม	141.616	202			
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	3.992	3	1.331	1.573	0.197
	ภายในกลุ่ม	168.314	199	0.84		
	ผลรวม	172.305	202			
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	3.382	3	1.127	1.479	0.221
	ภายในกลุ่ม	151.682	199	0.762		
	ผลรวม	155.064	202			
3.6 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	10.368	3	3.456	4.977	0.002*
	ภายในกลุ่ม	138.174	199	0.694		

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น นังสื่อพิมพ์ แผ่นพับ	ผลรวม	148.542	202			
3.7 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	4.538	3	1.513	1.937	0.125
	ภายในกลุ่ม	155.442	199	0.781		
	ผลรวม	159.980	202			
3.8 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	10.765	3	3.588	4.156	0.007*
	ภายในกลุ่ม	171.836	199	0.863		
	ผลรวม	182.601	202			
<b>4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>						
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	ระหว่างกลุ่ม	7.875	3	2.625	2.963	0.033*
	ภายในกลุ่ม	176.312	199	0.886		
	ผลรวม	184.187	202			
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	6.398	3	2.133	3.696	0.013*
	ภายในกลุ่ม	114.823	199	0.577		
	ผลรวม	121.222	202			
4.3 สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	11.228	3	3.743	7.245	0.000*

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	ภายในกลุ่ม	102.802	199	0.517		
	ผลรวม	114.030	202			
<b>5. ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>						
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.514	3	1.838	2.488	0.062
	ภายในกลุ่ม	147.028	199	0.739		
	ผลรวม	152.542	202			
5.2 สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	10.339	3	3.446	4.343	0.005*
	ภายในกลุ่ม	157.917	199	0.794		
	ผลรวม	168.256	202			
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	6.270	3	2.090	2.455	0.064
	ภายในกลุ่ม	169.415	199	0.851		
	ผลรวม	175.685	202			
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	10.341	3	3.447	2.919	0.035*
	ภายในกลุ่ม	234.969	199	1.181		
	ผลรวม	245.310	202			
5.5 ต้องใช้แหล่งมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.752	3	0.917	0.904	0.440
	ภายในกลุ่ม	21.928	199	1.015		
	ผลรวม	204.680	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตาราง 65 การเปรียบเทียบรายคู่ของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส กับปัจจัยการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	สินเชื่อ บุคคล	สินเชื่อเพื่อที่ อยู่อาศัย	สินเชื่อ สำหรับ ธุรกิจ	สินเชื่อ ลิขสิทธิ์
<b>วัตถุประสงค์ในการใช้ สารสนเทศ</b>	$\bar{X} = 3.51$	$\bar{X} = 3.63$	$\bar{X} = 4.65$	$\bar{X} = 3.70$
สินเชื่อบุคคล			0.000	
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			0.000	
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ				0.000
สินเชื่อลิขสิทธิ์				
<b>เนื้อหาสารสนเทศ</b>	$\bar{X} = 3.48$	$\bar{X} = 3.56$	$\bar{X} = 4.15$	$\bar{X} = 3.60$
สินเชื่อบุคคล			0.001	
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			0.010	
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ				0.008
สินเชื่อลิขสิทธิ์				
<b>แหล่งสารสนเทศที่ใช้</b>	$\bar{X} = 3.40$	$\bar{X} = 3.48$	$\bar{X} = 4.18$	$\bar{X} = 3.61$
สินเชื่อบุคคล			0.001	
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			0.007	
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ				0.016
สินเชื่อลิขสิทธิ์				
<b>คุณสมบัติด้านเวลา</b>	$\bar{X} = 3.25$	$\bar{X} = 3.33$	$\bar{X} = 4.15$	$\bar{X} = 3.44$
สินเชื่อบุคคล			0.001	
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			0.009	
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ				0.014
สินเชื่อลิขสิทธิ์				

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	สินเชื่อ บุคคล	สินเชื่อเพื่อที่ อยู่อาศัย	สินเชื่อ สำหรับ ธุรกิจ	สินเชื่อ ลิขสิทธิ์
ปัญหาและอุปสรรค	$\bar{X} = 2.12$	$\bar{X} = 2.42$	$\bar{X} = 3.35$	$\bar{X} = 2.54$
สินเชื่อบุคคล			0.000	0.000
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			0.001	
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ				0.001
สินเชื่อลิขสิทธิ์				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 65 การเปรียบเทียบรายกลุ่มของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยการใช้สารสนเทศ พบว่า

1. วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ ( $\bar{X} = 4.65$ ) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ( $\bar{X} = 3.51$ ), สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ( $\bar{X} = 3.63$ ) และสินเชื่อลิขสิทธิ์ ( $\bar{X} = 3.70$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจมีการใช้สารสนเทศมากกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่น ทั้งในเรื่องการใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม ใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้า

2. เนื้อหาสารสนเทศ ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ ( $\bar{X} = 4.15$ ) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ( $\bar{X} = 3.48$ ), สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ( $\bar{X} = 3.56$ ) และสินเชื่อลิขสิทธิ์ ( $\bar{X} = 3.60$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจมีการใช้สารสนเทศมากกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่น ทั้งในเรื่องประเภทสินเชื่อ หลักฐานประกอบการกู้เงิน คุณสมบัติผู้กู้ หลักประกัน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ประกันวงเงินกู้และกฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ

3. แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ ( $\bar{X} = 4.18$ ) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ( $\bar{X} = 3.40$ ), สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ( $\bar{X} = 3.48$ ) และสินเชื่อลิขสิทธิ์ ( $\bar{X} = 3.61$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจมีการใช้สารสนเทศมากกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภท

อื่น ทั้งในเรื่องการใช้จ่ายเว็บไซต์ของธนาคาร สอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง ผ่านสื่อ  
โทรทัศน์ ผ่านศูนย์บริการทางโทรศัพท์และทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค

4. คุณสมบัติด้านเวลา ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อ  
สำหรับธุรกิจ ( $\bar{x} = 4.15$ ) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่ให้บริการสินเชื่อบุคคล ( $\bar{x} = 3.25$ ),  
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ( $\bar{x} = 3.33$ ) และประเภทสินเชื่อลิสซิ่ง ( $\bar{x} = 3.44$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ให้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจมีการใช้สารสนเทศมากกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภท  
อื่น ทั้งการใช้ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเก่า ข้อมูลปัจจุบัน และข้อมูลที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต

5. ปัญหาและอุปสรรค ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อ  
บุคคล ( $\bar{x} = 2.12$ ) มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่า ลูกค้าที่ให้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ ( $\bar{x} = 3.35$ )  
และประเภทสินเชื่อลิสซิ่ง ( $\bar{x} = 2.54$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และลูกค้าที่ให้บริการ  
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ ( $\bar{x} = 3.35$ ) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย  
( $\bar{x} = 2.42$ ) และสินเชื่อลิสซิ่ง ( $\bar{x} = 2.5$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ให้บริการสินเชื่อบุคคล มีปัญหาจากการใช้สารสนเทศน้อยกว่าลูกค้าสินเชื่อ  
ประเภทสินเชื่อซื้อสินค้าในเรื่องสารสนเทศต่อการทำความเข้าใจ และมีปัญหาเรื่องสารสนเทศ  
ไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจน้อยกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่นๆ รวมถึงลูกค้าสินเชื่อประเภทบุคคลมี  
ปัญหาในการได้รับสารสนเทศที่ไม่เป็นปัจจุบันน้อยกว่าลูกค้าที่ให้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ และมี  
ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน มากกว่าลูกค้าที่ให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย

#### 15. การเปรียบเทียบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์การกู้เงิน

ตาราง 66 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์ในการกู้เงินของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขา  
นราธิวาสสินเชื่อกับปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	เพื่อใช้จ่ายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. ความต้องการ สารสนเทศ	3.98	0.58	4.28	0.64	4.17	0.55	4.10	0.53	0.078
1.1 มีความต้องการ	4.03	0.71	4.15	0.73	4.89	0.33	4.11	0.79	0.010*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
สารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการ สินเชื่อของธนาคาร									
1.2 ได้รับ สารสนเทศที่ตรงกับ ความต้องการ	3.81	0.73	3.81	0.98	.78	0.67	3.88	0.71	0.004*
1.3 สารสนเทศเป็น สิ่งที่จำเป็นต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อ	4.09	0.79	4.19	0.69	4.67	0.50	4.12	0.71	0.160
1.4 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้บริการ สารสนเทศ ท่านนึก ถึงเจ้าหน้าที่ธนาคาร ที่ทำหน้าที่ในการให้ ข้อมูล	4.16	0.77	4.08	0.56	4.78	0.44	4.20	0.68	0.071
1.5 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้ สารสนเทศ ค้นหา ด้วยตนเองเพื่อเป็น ข้อมูลการตัดสินใจ	3.78	0.75	3.85	0.88	4.22	1.40	3.95	0.83	0.335
2 ด้านความรู้และ	3.59	0.66	3.90	0.82	3.60	0.73	3.77	0.26	0.236

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
<b>ประสบการณ์</b>									
2.1 สามารถค้นหา สารสนเทศด้วย ตนเอง	3.75	0.83	3.77	0.86	3.89	0.78	3.80	0.92	0.963
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ใน การค้นหาสารสนเทศ ด้วยตนเอง	3.87	0.96	3.85	0.78	4.33	0.50	4.00	0.77	0.381
2.3 สามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตเพื่อ ค้นหาสารสนเทศ ด้วยตนเอง	3.98	0.92	3.65	0.75	4.22	0.97	3.95	0.75	0.247
2.4 รู้แหล่ง สารสนเทศที่มีข้อมูล ต่างๆที่ท่านต้องการ	3.66	0.76	3.65	0.89	4.44	0.73	3.45	0.77	0.003*
2.5 ไม่จำเป็นต้อง ค้นหาสารสนเทศ	2.84	1.06	2.73	1.08	3.56	1.01	2.95	0.95	0.185
<b>3 ด้านถึงอำนาจ ความสะดวก</b>	3.61	0.68	3.88	0.83	3.73	0.54	4.23	0.51	0.070
3.1 ธนาคาร จัดระบบสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการ	3.83	0.83	3.62	0.94	3.78	0.97	3.80	0.66	0.673

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
บริการสินเชื่อที่ สะดวกในการค้นหา และเข้าถึง สารสนเทศ									
3.2 ท่านใช้ คอมพิวเตอร์ที่ ธนาคารจัดบริการใน การค้นหาและการ เข้าถึงสารสนเทศ	3.48	1.00	3.50	1.24	4.00	0.87	3.26	1.03	0.184
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการค้นหา และเข้าถึง สารสนเทศ	3.79	1.07	4.00	0.80	3.89	1.27	3.71	0.80	0.628
3.4 ใช้โทรศัพท์หรือ อุปกรณ์สื่อสารแบบ พกพาในการค้นหา และเข้าถึง สารสนเทศ	3.59	1.00	3.96	0.77	4.22	0.67	3.88	0.85	0.043*
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อจากสื่อ สิ่งพิมพ์ที่ทาง	3.59	0.78	3.62	0.57	4.22	1.09	3.56	0.83	0.125

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ธนาคารจัดให้									
4 ด้านแหล่ง สารสนเทศ	3.44	0.62	3.73	0.64	3.74	0.62	3.54	0.62	0.056
4.1 ค้นหา สารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงเทพ สาขาธนาราชวิาส	3.56	0.75	3.54	1.17	4.67	0.50	3.64	0.87	0.003*
4.2 ค้นหา สารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงเทพ สาขาอื่น	3.39	0.73	3.69	1.01	4.56	0.73	3.36	1.06	0.001*
4.3 ค้นหา สารสนเทศ โดยการ สอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง	3.84	0.75	3.85	0.97	4.44	1.01	3.77	0.84	0.156
4.4 ค้นหา สารสนเทศโดยการ สอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก	3.59	0.94	3.31	0.74	4.22	1.0	3.53	0.75	0.056

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
4.5 ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ โทรทัศน์	3.37	0.91	3.46	0.65	3.89	1.05	3.39	0.72	0.346
4.6 ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ	3.30	1.02	3.08	0.69	3.78	1.30	3.35	0.85	0.276
4.7 ได้รับ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูล ทางโทรศัพท์	3.22	0.99	3.27	0.67	4.33	0.87	3.33	0.85	.0006*
4.8 ได้รับ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูล ทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	3.49	0.98	3.35	0.69	4.11	1.05	3.59	0.76	0.142
<b>5. ด้านคุณสมบัติ ด้านเวลา</b>	3.38	0.79	3.70	0.92	3.56	0.80	3.67	0.56	0.252
5.1 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูล เก่า เพื่อเปรียบเทียบ	3.18	1.11	3.15	0.93	4.33	0.71	3.36	0.85	0.008*



ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
5.2 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่เป็น ปัจจุบันของ ธนาคาร	3.50	1.01	3.27	0.72	4.11	1.05	3.48	0.66	0.109
5.3 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานใน อนาคต	3.49	1.01	3.46	0.99	4.22	0.67	3.61	0.72	0.124
<b>6 ด้านปัญหาและ อุปสรรค</b>	2.33	0.73	2.72	0.73	2.50	0.80	2.77	0.34	0.056
6.1 สารสนเทศที่ ให้บริการหรือ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ ไม่ชัดเจนหรือไม่ ครบถ้วนตาม ต้องการ	309	0.91	3.38	1.02	3.89	0.93	3.36	0.89	0.031*
6.2 เจ้าหน้าที่ ธนาคารขาดความรู้ ด้านการให้บริการ	2.69	1.17	3.04	1.04	4.33	.71	3.21	1.00	0.000*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
สินเชื่อที่ถูกต้องและ ครบถ้วน									
6.3 ระบบ สารสนเทศและ เครือข่าย อินเทอร์เน็ตไม่มี ประสิทธิภาพ	2.71	1.05	3.08	0.89	4.11	0.93	3.32	0.96	0.000*
6.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการ ค้นหาสารสนเทศ	2.47	1.17	3.04	0.77	4.33	0.71	3.00	0.91	0.000*
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ ตรงกับความต้องการ	2.77	1.27	2.96	0.72	4.00	1.00	3.15	0.93	0.006*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 66 ลูกค้านเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขาพระราชวังที่มิวัตถุประสงค์ในการกู้เงิน  
ต่างกันนั้นในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ในรายข้อมีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. ด้านความต้องการสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องลูกค้ามีความต้องการสารสนเทศทุก  
ครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ รู้แหล่ง  
สารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ท่านต้องการ
2. ด้านแหล่งสารสนเทศ ในเรื่องการใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการ  
ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง  
และผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์
3. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา แตกต่างกันในเรื่องการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการ  
บริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ
4. ด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่าน

เว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการ  
สินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วน ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพและไม่  
มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ

#### 16. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์การกู้เงิน

ตาราง 67 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์ในการกู้เงินกับปัจจัยการใช้สารสนเทศสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	เพื่อใช้จ่ายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
<b>1. ด้านวัตถุประสงค์ ในการใช้</b>	3.54	0.75	3.96	0.75	3.98	0.68	3.65	0.34	0.007*
1.1 ใช้เพื่อเป็น ความรู้เพิ่มเติม	3.62	0.69	4.05	0.71	4.02	0.64	3.96	0.58	0.004*
1.2 ใช้เพื่อตัดสินใจใช้ บริการสินเชื่อกับ ธนาคาร	3.90	0.84	4.32	0.78	4.26	0.75	3.83	0.41	0.048*
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็น แนวทางในการดำเนิน ธุรกิจ	3.47	0.95	4.09	0.75	4.04	0.88	3.50	0.55	0.003*
1.4 ใช้เพื่อประกอบ การศึกษาค้นคว้าหรือ การวิจัยข้อมูล	3.16	1.21	3.41	1.30	3.61	1.30	3.33	1.03	0.361
<b>2. ด้านเนื้อหา สารสนเทศ</b>	3.50	0.58	3.69	0.70	3.84	0.55	3.33	0.32	0.042*
2.1 ประเภทสินเชื่อ	3.78	0.75	4.27	0.70	4.17	0.65	3.00	0.63	0.000*

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	เพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน		เพื่อหมุนเวียนในกิจการ		เพื่อลงทุนในธุรกิจ		เพื่อรีไฟแนนซ์		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
2.2 หลักฐานประกอบการกู้	3.82	0.76	4.05	1.09	4.13	0.63	3.33	0.51	0.069
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	3.93	0.76	.32	0.99	4.22	0.60	3.67	0.52	0.052
2.4 อัตราดอกเบี้ย	3.88	0.80	3.95	0.78	4.09	0.79	4.00	0.63	0.693
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	3.98	0.74	4.05	0.95	4.26	0.69	3.37	0.82	0.266
2.6 วงเงินที่ให้กู้	4.01	0.84	4.09	0.67	4.17	0.94	3.67	0.82	0.590
2.7 หลักประกัน	3.88	0.78	4.05	1.05	4.35	0.71	3.50	0.55	0.032*
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	3.78	0.87	3.82	1.10	4.22	0.67	3.50	0.55	0.117
2.9 ประกันวงเงินกู้	3.82	0.81	4.00	0.98	4.43	0.66	3.83	0.75	0.009*
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	3.66	0.91	3.95	1.17	4.17	0.65	4.50	0.55	0.011*
2.11 อื่นๆ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-
3 ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	3.43	0.66	3.78	0.84	3.68	0.58	3.98	0.50	0.019*
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส	3.47	0.88	3.59	1.40	3.87	0.69	3.83	0.75	0.214
3.2 ใช้สารสนเทศของ	3.34	0.90	3.77	1.07	3.57	0.84	3.33	0.51	0.168

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ธนาคารที่ค้นหาผ่าน เว็บไซต์ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ									
3.3 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารจาก การสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง	3.76	0.88	4.09	0.87	3.96	0.37	4.00	0.63	0.56
3.4 ใช้สารสนเทศของ ธนาคารที่ได้จากการ สอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.51	0.93	3.77	1.02	3.52	0.85	3.67	0.82	0.654
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารที่ ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	3.30	0.83	3.68	1.17	3.70	0.70	4.17	0.75	0.008*
3.6 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคาร ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่น	3.32	0.83	4.00	0.82	3.74	0.81	4.17	0.75	0.000*

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
3.7 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ได้ได้รับ ผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโทรศัพท์	3.36	0.89	3.64	0.90	3.57	0.73	4.33	0.82	0.029*
3.8 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ได้ได้รับ ผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	3.39	0.95	3.73	0.96	3.52	0.79	4.33	1.03	0.054
4 ด้านคุณสมบัติ ด้านเวลา	3.28	0.78	3.68	0.81	3.89	0.91	3.89	0.78	0.054
4.1 สารสนเทศที่เป็น ข้อมูลเก่า (ธนาคาร ไม่ได้มีการดำเนินงาน ตามข้อมูลนั้นแล้วใน ปัจจุบัน)	3.16	0.94	3.59	1.05	3.39	0.84	3.83	1.17	0.072
4.2 สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูล ปัจจุบัน	3.65	0.80	3.77	0.75	3.6	0.72	3.83	0.41	0.833
4.3 สารสนเทศ	3.59	0.75	3.91	0.87	3.48	0.67	3.83	0.41	0.181

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต									
<b>5 ด้านปัญหาและ อุปสรรค</b>	2.29	0.74	2.66	0.79	2.43	0.90	2.56	0.34	0.146
5.1 สารสนเทศที่ ได้รับยากต่อการทำ ความเข้าใจ	3.28	0.81	3.59	1.10	3.17	0.94	4.00	0.89	0.080
5.2 สารสนเทศที่ ได้รับไม่เพียงพอต่อการ ตัดสินใจ	3.10	0.87	.55	1.01	3.30	0.97	3.50	1.22	0.116
5.3 สารสนเทศที่ ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	2.89	0.88	3.05	1.09	3.35	1.03	2.83	0.98	0.171
5.4 เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	2.69	1.03	3.09	1.30	3.17	1.23	2.83	1.33	0.128
5.5 ต้องใช้มากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ ครบถ้วนตรงกับความ ต้องการ	3.18	1.00	3.77	0.92	3.26	1.10	3.17	0.75	0.084

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 67 ลูกค้ายินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขาพระราชวังมีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินต่างกันั้น มีปัจจัยการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ดังนี้

1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้แตกต่างกันในเรื่องการใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม ใช้เพื่อ

ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ

2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่อง ประเภทสินเชื่อหลักประกันประกันวงเงิน  
กู้ กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ

3. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับ  
ผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์

ตาราง 68 การเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์ในการกู้เงินของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขา  
นครราชสีมา กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านวัตถุประสงค์ในการ ใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	6.666	3	2.222	4.107	0.007*
	ภายในกลุ่ม	107.664	199	0.541		
	ผลรวม	114.331	202			
ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2.886	3	0.962	2.781	0.042*
	ภายในกลุ่ม	68.844	199	0.346		
	ผลรวม	71.731	202			
ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระหว่างกลุ่ม	4.581	3	1.527	3.397	0.019*
	ภายในกลุ่ม	89.444	199	0.449		
	ผลรวม	94.025	202			
ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	4.989	3	1.663	2.585	0.054
	ภายในกลุ่ม	128.036	199	0.643		
	ผลรวม	133.025	202			
ด้านปัญหาและอุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	3.159	3	1.053	1.815	0.146
	ภายในกลุ่ม	115.427	199	0.580		
	ผลรวม	118.586	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตาราง 69 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายข้อ ระหว่างวัตถุประสงค์ในการกู้เงินของลูกค้า  
สินเชื่อนานาชาติกรุงไทยสาขาธนบุรีกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ</b>						
1.1 ใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	ระหว่างกลุ่ม	6.436	3	2.145	4.604	0.004
	ภายในกลุ่ม	92.731	199	0.466		
	ผลรวม	99.167	202			
1.2 ใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	5.395	3	1.798	2.679	0.048
	ภายในกลุ่ม	133.561	199	0.671		
	ผลรวม	138.956	202			
1.3 ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	12.303	3	4.101	4.911	0.003
	ภายในกลุ่ม	166.169	199	0.835		
	ผลรวม	178.473	202			
1.4 ใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	4.832	3	1.611	1.074	0.361
	ภายในกลุ่ม	298.340	199	1.499		
	ผลรวม	303.172	202			
<b>2 ด้านเนื้อหาสารสนเทศ</b>						
2.1 ประเภทสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	11.354	3	3.785	7.006	0.000
	ภายในกลุ่ม	107.504	199	0.540		
	ผลรวม	118.857	202			
2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน	ระหว่างกลุ่ม	4.399	3	4.466	2.397	0.069
	ภายในกลุ่ม	121.739	199	0.612		
	ผลรวม	126.138	202			
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	ระหว่างกลุ่ม	4.639	3	1.546	2.622	0.052
	ภายในกลุ่ม	117.361	199	0.590		
	ผลรวม	122.000	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2.4 อัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	0.927	3	0.309	0.486	0.693
	ภายในกลุ่ม	126.649	199	0.636		
	ผลรวม	127.576	202			
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระหว่างกลุ่ม	2.317	3	0.772	1.329	0.266
	ภายในกลุ่ม	115.663	199	0.581		
	ผลรวม	117.980	202			
2.6 วงเงินที่ให้กู้	ระหว่างกลุ่ม	1.393	3	0.464	0.640	0.590
	ภายในกลุ่ม	144.430	199	0.726		
	ผลรวม	145.823	202			
2.7 หลักประกัน	ระหว่างกลุ่ม	5.750	3	1.917	2.991	0.032
	ภายในกลุ่ม	127.540	199	0.641		
	ผลรวม	133.291	202			
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	4.535	3	1.512	1.991	0.117
	ภายในกลุ่ม	151.081	199	0.759		
	ผลรวม	155.616	202			
2.9 ประกันวงเงินกู้	ระหว่างกลุ่ม	7.894	3	2.631	3.987	0.009
	ภายในกลุ่ม	131.328	199	0.660		
	ผลรวม	139.222	202			
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	9.378	3	3.126	3.801	0.011
	ภายในกลุ่ม	163.647	199	0.822		
	ผลรวม	173.025	202			
2.11 อื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.000	3	0.000	-	-
	ภายในกลุ่ม	0.000	199	0.000		
	ผลรวม	0.000	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>3 ด้านแหล่งสารสนเทศ</b>						
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส	ระหว่างกลุ่ม	3.877	3	1.292	1.508	0.214
	ภายในกลุ่ม	170.596	199	0.857		
	ผลรวม	174.473	202			
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	4.182	3	1.394	1.701	0.168
	ภายในกลุ่ม	163.060	199	0.819		
	ผลรวม	167.241	202			
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	2.848	3	0.949	1.361	0.256
	ภายในกลุ่ม	138.768	199	0.697		
	ผลรวม	141.616	202			
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อนญาติ หรือคนรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	1.396	3	0.465	0.542	0.654
	ภายในกลุ่ม	170.910	199	0.859		
	ผลรวม	172.305	202			
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	8.911	3	2.970	4.044	0.008
	ภายในกลุ่ม	146.153	199	0.734		
	ผลรวม	155.064	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3.6 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	ระหว่างกลุ่ม	14.070	3	4.690	6.940	0.000
	ภายในกลุ่ม	134.472	199	0.676		
	ผลรวม	148.542	202			
3.7 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	7.088	3	2.363	3.075	0.029
	ภายในกลุ่ม	152.892	199	0.768		
	ผลรวม	159.980	202			
3.8 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	6.849	3	2.283	2.585	0.054
	ภายในกลุ่ม	175.752	199	0.883		
	ผลรวม	182.601	202			
<b>4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>						
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	ระหว่างกลุ่ม	6.347	3	2.16	2.367	0.072
	ภายในกลุ่ม	177.840	199	0.894		
	ผลรวม	184.187	202			
4.2 สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.527	3	0.176	0.289	0.833
	ภายในกลุ่ม	120.695	199	0.607		

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูล ปัจจุบัน	ผลรวม	121.222	202			
4.3 สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	2.751	3	0.917	1.640	0.181
	ภายในกลุ่ม	111.279	199	0.559		
	ผลรวม	114.030	202			
<b>5. ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>						
5.1 สารสนเทศที่ ได้รับยากต่อการทำ ความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.084	3	1.695	2.287	0.080
	ภายในกลุ่ม	147.458	199	0.741		
	ผลรวม	152.542	202			
5.2 สารสนเทศที่ ได้รับไม่เพียงพอต่อการ ตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.912	3	1.637	1.995	0.116
	ภายในกลุ่ม	163.344	199	0.821		
	ผลรวม	168.256	202			
5.3 สารสนเทศที่ ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	4.364	3	1.455	1.690	0.171
	ภายในกลุ่ม	171.321	199	0.861		
	ผลรวม	175.685	202			
5.4 เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	6.887	3	2.296	1.916	0.128
	ภายในกลุ่ม	238.423	199	1.198		
	ผลรวม	245.310	202			
5.5 ต้องใช้มากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	6.706	3	2.235	2.247	0.084
	ภายในกลุ่ม	197.974	199	0.995		
	ผลรวม	204.680	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 70 การเปรียบเทียบรายกลุ่มระหว่างวัตถุประสงค์ในการกู้เงินของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขา  
นราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	เพื่อใช้ จ่ายใน ครัวเรือน	เพื่อ หมุนเวียน ในกิจการ	เพื่อลงทุน ในธุรกิจ	เพื่อ รีไฟแนนซ์
วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	$\bar{X} = 3.54$	$\bar{X} = 3.96$	$\bar{X} = 3.98$	$\bar{X} = 3.65$
เพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน		0.011	0.007	
เพื่อหมุนเวียนในกิจการ				
เพื่อลงทุนในธุรกิจ				
เพื่อรีไฟแนนซ์				
เนื้อหาสารสนเทศ	$\bar{X} = 3.50$	$\bar{X} = 3.69$	$\bar{X} = 3.84$	$\bar{X} = 3.33$
เพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน			0.012	
เพื่อหมุนเวียนในกิจการ				
เพื่อลงทุนในธุรกิจ				
เพื่อรีไฟแนนซ์				
แหล่งสารสนเทศที่ใช้	$\bar{X} = 3.43$	$\bar{X} = 3.78$	$\bar{X} = 3.68$	$\bar{X} = 3.98$
เพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน		0.022		
เพื่อหมุนเวียนในกิจการ				
เพื่อลงทุนในธุรกิจ				
เพื่อรีไฟแนนซ์				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 70 การเปรียบเทียบรายกลุ่มระหว่างวัตถุประสงค์ในการกู้เงินของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ พบว่า

1. วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้  
บริการสินเชื่อเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน ( $\bar{X} = 3.54$ ) มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่า ลูกค้าที่ใช้สารสนเทศ  
เพื่อหมุนเวียนในกิจการ ( $\bar{X} = 3.96$ ) และเพื่อลงทุนในธุรกิจ ( $\bar{X} = 3.98$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน มีการใช้สารสนเทศมากกว่าลูกค้าที่ใช้

เพื่อหมุนเวียนในกิจการและเพื่อลงทุนในธุรกิจ ทั้งในเรื่องการใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม ใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารและใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ

2. เนื้อหาสารสนเทศ ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน ( $\bar{x} = 3.50$ ) มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่า ใช้เพื่อลงทุนในธุรกิจ ( $\bar{x} = 3.84$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อรีไฟแนนซ์ มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่น ทั้งในเรื่องประเภทสินเชื่อ หลักฐานประกอบการกู้เงิน คุณสมบัติผู้กู้ และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อลงทุนในธุรกิจ มีการใช้สารสนเทศในเรื่องหลักประกัน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานหลักประกันเงินกู้ และเรื่องกฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ มากกว่าลูกค้าที่ใช้เพื่อใช้จ่ายในครัวเรือนและเพื่อรีไฟแนนซ์

3. แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน ( $\bar{x} = 3.43$ ) มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่า ลูกค้าที่ใช้สารสนเทศเพื่อหมุนเวียนในกิจการ ( $\bar{x} = 3.78$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่าลูกค้าสินเชื่อที่เพื่อหมุนเวียนในกิจการ ในเรื่องการใช้ผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร และ ลูกค้าที่ใช้บริการเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่าประเภทกลุ่มอื่นๆ ในเรื่องการใช้ผ่านสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านศูนย์บริการทางโทรศัพท์และทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค

17. การเปรียบเทียบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามสถานะการรับบริการ ตาราง 71 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างสถานะการรับบริการของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างตัดสินใจ		ระหว่างขออนุมัติ		ได้รับการอนุมัติแล้ว		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. ความต้องการสารสนเทศ	3.98	0.58	4.29	0.64	4.10	0.53	0.078
1.1 มีความต้องการสารสนเทศ ทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของ ธนาคาร	3.98	0.73	4.11	0.76	4.18	0.74	0.284
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับ	3.73	0.78	4.05	0.65	3.86	0.83	0.083

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่าง ตัดสินใจ		ระหว่างขอ อนุมัติ		ได้รับการ อนุมัติแล้ว		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ความต้องการ							
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อ การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ	3.95	0.78	4.15	0.73	4.25	0.72	0.058
1.4 เมื่อเกิดความต้องการใช้ บริการสารสนเทศ นึกถึงเจ้าหน้าที่ ธนาคารที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูล	4.05	0.76	4.40	0.63	4.14	0.72	0.027*
1.5 เมื่อเกิดความต้องการใช้ สารสนเทศ ค้นหาด้วยตนเองเพื่อเป็น ข้อมูลการตัดสินใจ	3.78	0.85	3.87	0.82	3.91	0.83	0.647
<b>2 ด้านความรู้และประสบการณ์</b>	3.60	0.66	3.90	0.82	3.77	0.26	0.236
2.1 สามารถค้นหาสารสนเทศ ด้วยตนเอง	3.69	0.86	3.84	0.86	3.80	0.85	0.649
2.2 สามารถใช้คอมพิวเตอร์ใน การค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	3.95	0.89	3.91	0.89	3.94	0.85	0.974
2.3 สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต เพื่อค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	3.91	0.87	3.95	0.80	3.96	0.88	0.947
2.4 รู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูล ต่างๆที่ท่านต้องการ	3.62	0.85	3.69	0.81	3.56	0.71	0.752
2.5 ไม่จำเป็นต้องค้นหา สารสนเทศ	2.84	1.05	3.31	1.07	2.69	0.93	0.001*
<b>3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	3.62	0.68	3.88	0.83	4.23	0.51	0.070
3.1 ธนาคารจัดระบบสารสนเทศที่ เกี่ยวข้องกับบริการสินเชื่อที่	3.60	0.78	3.98	0.73	3.80	0.83	0.043*



ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่าง ตัดสินใจ		ระหว่างขอ อนุมัติ		ได้รับการ อนุมัติแล้ว		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
สะดวกในการค้นหาและเข้าถึง สารสนเทศ							
3.2 ท่านใช้คอมพิวเตอร์ที่ ธนาคารจัดบริการในการค้นหาและ การเข้าถึงสารสนเทศ	3.47	0.90	3.55	1.05	3.34	1.12	0.500
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวใน การค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	3.71	0.98	3.78	0.89	3.86	1.00	0.648
3.4 ใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์ สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	3.65	0.97	3.87	0.88	3.75	0.93	0.467
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทาง ธนาคารจัดให้	3.49	0.79	3.76	0.86	3.59	0.74	0.185
<b>4 ด้านแหล่งสารสนเทศ</b>	3.44	0.62	3.73	0.64	3.54	0.62	0.560
4.1 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ของธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี	3.78	0.90	3.65	0.73	3.53	0.93	0.222
4.2 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	3.60	0.85	3.69	0.81	3.27	0.98	0.012*
4.3 ค้นหาสารสนเทศ โดยการ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	3.76	0.84	3.98	0.70	3.82	0.88	0.345
4.4 ค้นหาสารสนเทศโดยการ สอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่รู้จัก	3.58	0.92	3.67	0.75	3.48	0.92	0.439
4.5 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อ	3.31	0.81	3.64	0.80	3.34	0.84	0.064

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่าง ตัดสินใจ		ระหว่างขอ อนุมัติ		ได้รับการ อนุมัติแล้ว		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
โทรทัศน์							
4.6 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น	3.29	0.96	3.56	0.94	3.17	0.93	0.051
4.7 ได้รับสารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	3.27	0.95	3.53	0.92	3.20	0.90	0.115
4.8 ได้รับสารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	3.44	0.86	3.62	0.87	3.54	0.93	0.565
<b>ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>	3.38	0.79	3.70	0.92	3.67	0.56	0.252
5.1 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูล เก่า เพื่อเปรียบเทียบ	3.24	1.09	3.53	1.02	3.17	0.96	0.111
5.2 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูล ที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร	3.29	0.94	3.65	0.93	3.52	0.82	0.093
5.3 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต	3.44	1.01	3.78	0.81	3.49	0.90	0.096
<b>6 ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>	2.33	0.73	2.72	0.73	2.50	0.80	0.056
6.1 สารสนเทศที่ให้บริการหรือ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ ครบถ้วนตามต้องการ	3.33	0.92	3.56	0.92	3.02	0.90	0.002*
6.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารขาด	3.15	1.22	3.22	1.13	2.73	1.05	0.018*

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่าง ตัดสินใจ		ระหว่างขอ อนุมัติ		ได้รับการ อนุมัติแล้ว		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ ถูกต้องและครบถ้วน							
6.3 ระบบสารสนเทศและ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มี ประสิทธิภาพ	3.07	1.07	3.15	1.08	2.90	1.03	0.361
6.4 มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายใน การค้นหาสารสนเทศ	2.89	1.18	3.02	1.13	2.61	1.02	0.074
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับ ความต้องการของท่าน	3.27	1.08	3.11	1.20	2.72	1.06	0.008*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 71 ลูกค้ายืมเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรีที่มีสถานะการรับบริการต่างกัน  
นั้น มีปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ในรายข้อมีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. ด้านความต้องการสารสนเทศ ในเรื่องเมื่อเกิดความต้องการใช้บริการสารสนเทศ จะ  
นึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลและไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ธนาคารจัดระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริการ  
สินเชื่อที่สะดวกในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ
3. ด้านแหล่งสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่อง ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของ  
ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นและผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ
4. ด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่องเจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการ  
ให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วนและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ

18. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามสถานะการรับบริการ

ตาราง 72 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างสถานะการรับบริการของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย

สาขานราธิวาสกับปัจจัยการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ระหว่างตัดสินใจ		ระหว่างขออนุมัติ		ได้รับการอนุมัติแล้ว		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
<b>1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ</b>	3.64	0.80	3.73	0.65	3.58	0.65	0.487
1.1 ใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	3.73	0.77	3.78	0.77	3.67	0.61	0.683
1.2 ใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร	3.85	0.89	4.00	0.77	4.05	0.83	0.036
1.3 ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ	3.60	1.01	3.65	0.93	3.58	0.91	0.898
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	3.40	1.28	3.49	1.17	3.00	1.19	0.032*
<b>2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ</b>	3.55	0.71	3.61	0.58	3.52	0.55	0.681
2.1 ประเภทสินเชื่อ	4.04	0.84	3.93	0.72	3.71	0.73	0.031*
2.2 หลักฐานประกอบการกู้	3.85	0.93	3.98	0.68	3.80	0.76	0.384
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	3.93	0.94	4.02	0.76	4.03	0.68	0.717
2.4 อัตราดอกเบี้ย	3.89	0.87	3.93	0.74	3.92	0.78	0.963
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	4.00	0.96	4.04	0.64	4.00	0.71	0.956
2.6 วงเงินที่ให้กู้	4.02	0.83	4.05	0.70	4.02	0.94	0.968
2.7 หลักประกัน	3.87	1.00	4.02	0.76	3.94	0.72	0.643
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	3.73	1.01	3.91	0.85	3.83	0.82	0.555
2.9 ประกันวงเงินกู้	3.85	0.91	4.00	0.75	3.88	0.83	0.610
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	3.87	0.92	3.89	0.71	3.66	1.03	0.222

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ระหว่างตัดสินใจ		ระหว่างขออนุมัติ		ได้รับการอนุมัติแล้ว		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
2.11 อื่นๆ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-
3 ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	3.48	0.64	3.69	0.72	3.43	0.70	0.720
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขาพระราชวัง	3.45	0.88	3.89	0.90	3.3.8	0.93	0.003*
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ	3.40	0.89	3.64	1.01	3.229	0.84	0.081
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	3.69	0.63	3.96	0.74	3.82	0.98	0.233
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อนญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.49	0.90	3.62	0.83	3.54	1.00	0.765
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	3.47	0.79	3.58	0.87	3.27	0.91	0.090
3.6 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น	3.45	0.71	3.67	0.88	3.35	0.91	0.092
3.7 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับ	3.51	0.74	3.56	0.96	3.32	0.92	0.223

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ระหว่าง ตัดสินใจ		ระหว่างขอ อนุมัติ		ได้รับการ อนุมัติแล้ว		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์							
3.8 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับ บริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียล เน็ตเวิร์ค	3.42	0.90	3.58	1.01	3.44	0.95	0.606
<b>4 ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>	3.33	0.89	3.62	0.77	3.23	0.79	0.015*
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูล เก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตาม ข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	3.31	0.94	3.45	0.96	3.10	0.95	0.076
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	3.49	0.90	3.82	0.67	3.68	0.74	0.084
4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	3.55	0.72	3.84	0.69	3.53	0.79	0.038*
<b>5 ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>	2.48	0.80	2.50	0.82	2.20	0.69	0.024*
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อ การทำความเข้าใจ	3.35	0.821	3.47	0.86	3.23	0.90	0.244
5.2 สารสนเทศที่ได้รับไม่ เพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.24	0.82	3.51	0.96	2.96	0.88	0.001*
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็น ปัจจุบัน	3.04	0.86	3.25	0.95	2.74	0.92	0.004*
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ ชัดเจน	2.89	0.97	3.16	1.12	2.52	1.11	0.002*
5.5 ต้องใช้แหล่งสารสนเทศ	3.20	0.93	3.47	1.05	3.16	1.01	0.170

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ระหว่าง ตัดสินใจ		ระหว่างขอ อนุมัติ		ได้รับการ อนุมัติแล้ว		F- test
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
มากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ							

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 72 ลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรีที่มีสถานะการรับบริการต่างกันั้น มีปัจจัยการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ดังนี้

1. ในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่อง ประเภทสินเชื่อ
3. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ แตกต่างกันในเรื่องการใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรี
4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต
5. ด้านปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกันในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจนและสารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน รวมถึงสารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ

ตาราง 73 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของสถานการณ์รับบริการของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรีปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านวัตถุประสงค์ใน การใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.819	2	0.410	0.722	0.487
	ภายในกลุ่ม	113.512	200	0.568		
	ผลรวม	114.331	202			
ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.275	2	0.137	0.384	0.681

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
	ภายในกลุ่ม	71.456	200	0.357		
	ผลรวม	71.731	202			
ด้านแหล่ง สารสนเทศที่ใช้	ระหว่างกลุ่ม	2.438	2	1.219	2.662	0.072
	ภายในกลุ่ม	91.567	200	0.458		
	ผลรวม	94.025	202			
ด้านคุณสมบัติ ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	5.462	2	2.731	4.282	0.015*
	ภายในกลุ่ม	127.563	200	0.638		
	ผลรวม	133.025	202			
ด้านปัญหาและ อุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	4.361	2	2.180	3.818	0.024*
	ภายในกลุ่ม	114.225	200	0.571		
	ผลรวม	118.586	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 74 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของสถานการณ์รับบริการของลูกค้าสินเชื่อ  
ธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรีราชวัตรปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
<b>1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ</b>						
1.1 ใช้เพื่อเป็นความรู้ เพิ่มเติม	ระหว่างกลุ่ม	0.378	2	0.189	0.382	0.683
	ภายในกลุ่ม	98.789	200	0.494		
	ผลรวม	99.167	202			
1.2 ใช้เพื่อตัดสินใจใช้ บริการสินเชื่อกับ ธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	1.388	2	0.694	1.009	0.366
	ภายในกลุ่ม	137.568	200	0.688		
	ผลรวม	138.956	202			
1.3 ใช้เพื่อเป็นแนวทาง	ระหว่างกลุ่ม	0.191	2	0.096	0.107	0.898



ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ในการดำเนินธุรกิจ	ภายในกลุ่ม	178.282	200	0.891		
	ผลรวม	178.473				
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัย	ระหว่างกลุ่ม	10.227	2	5.113	3.491	0.032
	ภายในกลุ่ม	292.945	200	1.465		
	ผลรวม	303.172	202			
<b>2 ด้านเนื้อหาสารสนเทศ</b>						
2.1 ประเภทสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	4.059	2	2.030	3.536	0.031
	ภายในกลุ่ม	114.798	200	0.547		
	ผลรวม	118.857	202			
2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน	ระหว่างกลุ่ม	1.201	2	0.601	0.962	0.384
	ภายในกลุ่ม	124.936	200	0.625		
	ผลรวม	126.138	202			
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	ระหว่างกลุ่ม	0.406	2	0.203	0.334	0.717
	ภายในกลุ่ม	121.594	200	0.608		
	ผลรวม	122.000	202			
2.4 อัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	0.049	2	0.24	0.038	0.963
	ภายในกลุ่ม	127.528	200	0.638		
	ผลรวม	127.576	202			
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระหว่างกลุ่ม	0.053	2	0.027	0.045	0.956
	ภายในกลุ่ม	117.927	200	0.590		
	ผลรวม	117.980	202			
2.6 วงเงินที่ให้กู้	ระหว่างกลุ่ม	0.047	2	0.024	0.033	0.968
	ภายในกลุ่ม	145.775	200	0.729		
	ผลรวม	145.823	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2.7 หลักประกัน	ระหว่างกลุ่ม	0.587	2	0.293	0.442	0.643
	ภายในกลุ่ม	132.704	200	0.664		
	ผลรวม	133.291	202			
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	0.914	2	0.457	0.591	0.555
	ภายในกลุ่ม	154.702	200	0.774		
	ผลรวม	155.616	202			
2.9 ประกันวงเงินกู้	ระหว่างกลุ่ม	0.686	2	0.343	0.495	0.610
	ภายในกลุ่ม	138.535	200	0.693		
	ผลรวม	139.222	202			
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2.581	2	1.290	1.514	0.222
	ภายในกลุ่ม	170.444	200	0.852		
	ผลรวม	173.025	202			
2.11 อื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.000	2	0.000	-	-
	ภายในกลุ่ม	0.000	200	0.000		
	ผลรวม	0.000	202			
<b>3 ด้านแหล่งสารสนเทศ</b>						
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส	ระหว่างกลุ่ม	9.663	2	4.832	5.863	0.003
	ภายในกลุ่ม	164.810	200	0.824		
	ผลรวม	174.73	202			
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	4.153	2	2.076	2.546	0.081
	ภายในกลุ่ม	163.089	200	0.815		
	ผลรวม	167.241	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	2.051	2	1.025	1.469	0.233
	ภายในกลุ่ม	139.565	200	.0698		
	ผลรวม	141.616	202			
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการ สอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	0.460	2	0.230	0.268	0.765
	ภายในกลุ่ม	171.846	200	0.859		
	ผลรวม	172.305	202			
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	3.694	2	1.847	2.440	0.090
	ภายในกลุ่ม	151.370	200	0.757		
	ผลรวม	155.064	202			
3.6 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	ระหว่างกลุ่ม	3.506	2	1.753	2.417	0.092
	ภายในกลุ่ม	145.03.6	200	0.725		
	ผลรวม	148.542	202			
3.7 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	2.385	2	1.192	1.513	0.223
	ภายในกลุ่ม	157.595	200	0.788		
	ผลรวม	159.980	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3.8 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	0.913	2	0.456	0.502	0.606
	ภายในกลุ่ม	181.688	200	0.908		
	ผลรวม	182.601	202			
<b>4 ด้านคุณสมบัติด้านเวลา</b>						
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	ระหว่างกลุ่ม	4.676	2	2.338	2.605	0.076
	ภายในกลุ่ม	179.511	200	0.898		
	ผลรวม	184.187	202			
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	2.972	2	1.486	2.513	0.084
	ภายในกลุ่ม	118.250	200	0.591		
	ผลรวม	121.222	202			
4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	3.683	2	1.842	3.338	0.038
	ภายในกลุ่ม	110.346	200	0.552		
	ผลรวม	114.030	202			
<b>5. ด้านปัญหาและอุปสรรค</b>						
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.138	2	1.069	1.422	0.244
	ภายในกลุ่ม	150.404	200	0.752		
	ผลรวม	152.542	202			
5.2 สารสนเทศที่	ระหว่างกลุ่ม	10.755	2	5.378	6.829	0.001
	ภายในกลุ่ม	157.501	200	0.788		

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	ผลรวม	168.256	202			
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	9.515	2	4.757	5.726	0.001
	ภายในกลุ่ม	166.170	200	0.831		
	ผลรวม	175.685	202			
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	15.212	2	7.606	6.611	0.002
	ภายในกลุ่ม	230.099	200	1.150		
	ผลรวม	245.310	202			
5.5 ต้องใช้มากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3.590	2	1.795	1.785	0.170
	ภายในกลุ่ม	201.090	200	1.005		
	ผลรวม	204.680	202			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 75 การเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศสืบเชื้อ ณาการกรุงไทยสาขานราธิวาส ตามสถานะการรับบริการ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ระหว่างตัดสินใจ	ระหว่างขออนุมัติ	ได้รับการอนุมัติแล้ว
คุณสมบัติด้านเวลา	$\bar{x} = 3.33$	$\bar{x} = 3.62$	$\bar{x} = 3.23$
ระหว่างตัดสินใจ			0.004
ระหว่างขออนุมัติ			
ได้รับการอนุมัติแล้ว			
ปัญหาและอุปสรรค	$\bar{x} = 2.48$	$\bar{x} = 2.50$	$\bar{x} = 2.19$
ระหว่างตัดสินใจ			0.029
ระหว่างขออนุมัติ			0.019

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ระหว่าง ตัดสินใจ	ระหว่างขอ อนุมัติ	ได้รับการ อนุมัติแล้ว
ได้รับการอนุมัติแล้ว			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 75 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างสถานะการรับบริการของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยการใช้สารสนเทศ พบว่า

1. **คุณสมบัติด้านเวลา** ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่อยู่ในสถานะระหว่างการตัดสินใจในการกู้เงิน ( $\bar{x} = 3.33$ ) มีการใช้สารสนเทศมากกว่าลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติแล้ว ( $\bar{x} = 3.23$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าอยู่ในสถานะระหว่างการขออนุมัติ มีการใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่าและข้อมูลที่จะมีการดำเนินงานในอนาคตมากกว่าลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติแล้ว รวมถึงมีการใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลปัจจุบันมากกว่าลูกค้าที่อยู่ระหว่างการตัดสินใจ

2. **ปัญหาและอุปสรรค** ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่อยู่ในสถานะได้รับการอนุมัติแล้ว ( $\bar{x} = 2.19$ ) มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่า ลูกค้าที่อยู่ระหว่างการตัดสินใจ ( $\bar{x} = 2.48$ ) และลูกค้าที่อยู่ระหว่างการขออนุมัติ ( $\bar{x} = 2.50$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าอยู่ในสถานะระหว่างการขออนุมัติ มีปัญหาจากการใช้สารสนเทศในเรื่องของสารสนเทศที่ได้รับ ไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจและได้รับสารสนเทศไม่เป็นปัจจุบันมากกว่าลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติแล้ว รวมถึงลูกค้ามีอยู่ระหว่างการตัดสินใจและลูกค้าที่อยู่ระหว่างการขออนุมัติมีปัญหาจากเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน มากกว่าลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติแล้ว

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ กรณีศึกษา

ธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี และเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ตามประเภทสินเชื่อ ตามวัตถุประสงค์ในการกู้เงินและตามสถานการณ์รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีจำนวน 203 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์และประมวลผลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ ค่าสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบที (t - test) และการทดสอบเอฟ (F-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ภายหลังด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe')

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ มี 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อ 2) ผลการศึกษาและเปรียบเทียบระดับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน และ 4) ข้อเสนอแนะในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ

#### 1. ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อ

ผลการวิจัย เรื่องการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 203 คน ซึ่งลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 53.20) มีอายุน้อยกว่า 30 ปี (ร้อยละ 36.90) อยู่ในสถานะภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน (ร้อยละ 58.10) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 55.20) มีอาชีพรับราชการ (ร้อยละ 52.20) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 48.30)

#### 2. ผลการศึกษาและเปรียบเทียบระดับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อ

2.1 ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรี โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความต้องการสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ด้านเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ด้านความรู้และประสบการณ์การเข้าถึงอยู่ในระดับมาก ด้านแหล่งสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ด้านคุณสมบัติด้านเวลาอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้าน ปัญหาในการค้นหาสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า

##### 2.2.1 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ

ด้านความต้องการสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านความต้องการสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้าไปถึงเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลเมื่อเกิดความต้องการใช้บริการสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองมีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.2 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านความรู้และประสบการณ์การเข้าถึง ดังนี้ ลูกค้าใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าที่มีความคิดเห็นที่ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศนั้น มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.3 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้ ลูกค้าใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อ อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าใช้คอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดบริการในการค้นหาและการเข้าถึงสารสนเทศ มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.4 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้าค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อ โดยการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าค้นหาสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร และค้นหาสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์หรือ Call center มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.5 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ดังนี้ ลูกค้ามีการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับ



มากเช่นกัน และลูกค้ามีการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลในปัจจุบัน มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.6 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านปัญหาในการค้นหาสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้ามีปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศที่ให้บริการในเรื่องของการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้ามีความคิดเห็นว่าการเข้าถึงสารสนเทศนั้นมีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหา มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2 ลูกค้านิเชื่อนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส มีระดับค่าเฉลี่ยการใช้สารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการใช้สารสนเทศตามปัจจัยการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยในการใช้สารสนเทศด้านต่อไปนี้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ด้านปัญหาจากการใช้สารสนเทศ ส่วนด้านคุณสมบัติด้านเวลา มีระดับการใช้ปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า

2.2.1 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ดังนี้ ลูกค้าใช้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกู้เงินกับธนาคารอยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.2 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้าใช้เนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับวงเงินที่ให้กู้ อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าใช้เนื้อหาสารสนเทศในเรื่องกฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.3 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้าใช้สารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารโดยสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ให้ข้อมูลโดยตรง อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าใช้สารสนเทศที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ และใช้สารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์ มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.4 ลูกค้ายินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ดังนี้ ลูกค้าใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า ซึ่งธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.5 ลูกค้ายินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้ ดังนี้ ลูกค้ามีความคิดเห็นว่สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้ามีความคิดเห็นว่ปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำให้ข้อมูลไม่ชัดเจนนั้น มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

### 3. ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยการใช้สารสนเทศของลูกค้ายินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่า

3.1 ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีการเข้าถึงแตกต่างกัน ในด้านความต้องการสารสนเทศ ลูกค้าเพศชาย มีความคิดเห็นว่สารสนเทศนั้นเป็นสิ่งจำเป็นต่อการตัดสินใจในการใช้บริการสินเชื่อ และจะนึกถึงเจ้าหน้าที่ของธนาคารที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจมากกว่าเพศหญิง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลูกค้าเพศชายมีการเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์ที่ทางธนาคารจัดหาให้มากกว่าลูกค้าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเนื้อหาสารสนเทศมีความแตกต่างกันในเรื่องได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ด้านความรู้และประสบการณ์ แตกต่างกันในเรื่องความสามารถใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อค้นหาด้วยตนเอง ลูกค้ารู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลที่ต้องการ และลูกค้าเห็นว่ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันในเรื่องลูกค้าใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหา รวมถึงใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร การสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง การสอบถามจากเพื่อนญาติหรือคนรู้จัก ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์ ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์

ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ก ด้านคุณสมบัติด้านเวลา แตกต่างกันในเรื่องการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่าและสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศคือ การให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการของท่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 ลูกค้ำที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความต้องการสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ และการค้นหาด้วยตนเองเพื่อเป็นข้อมูลการตัดสินใจ ด้านความรู้และประสบการณ์ ในเรื่องความสามารถค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การรู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ต้องการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการเข้าถึงสารสนเทศ ใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง สอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ก ด้านคุณสมบัติด้านเวลา สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูล และข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร ด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่องของการมีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการของท่านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้และประสบการณ์ แตกต่างกันในเรื่องการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาเพื่อสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึงสารสนเทศที่ธนาคารให้บริการ การใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ การใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ด้านปัญหาและอุปสรรค ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการสารสนเทศแตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ด้านแหล่งสารสนเทศ ในเรื่องการค้นหาสารสนเทศผ่าน

เว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น การได้รับสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6 ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความต้องการสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องของความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร และสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ด้านความรู้และประสบการณ์ ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการค้นหาสารสนเทศโดยการสอบถามจากเพื่อนญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ในเรื่องการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ ด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วน ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.7 ลูกค้ำที่มีประเภทสินเชื่อแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความต้องการสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร และได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการแหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ท่าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส และธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ด้านคุณสมบัติด้านเวลา สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ ด้านปัญหาและอุปสรรคสารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตาม เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วนระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการและมีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.8 ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความต้องการสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องลูกค้ำมีความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ รู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ท่านต้องการ ด้านแหล่งสารสนเทศ ในเรื่องการ ใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึง

สารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาธนาราชิวาส และผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ด้านคุณสมบัติด้านเวลา แตกต่างกันในเรื่องการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ ด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่าน

เว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วน ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### 3.9 ลูกค้ำที่มีสถานะการรับบริการแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและราย

ด้าน แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความต้องการสารสนเทศ ในเรื่องเมื่อเกิดความ ต้องการใช้บริการสารสนเทศ จะนึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลและไม่ จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ธนาคารจัดระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ การบริการ สินเชื่อที่สะดวกในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ แตกต่างกันใน เรื่อง ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นและผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ ด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่องเจ้าหน้าที่ธนาคารขาด ความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วนและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ อย่าง มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 4. ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขาธนาราชิวาส ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่า

4.1 ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศรายด้าน แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ด้านเนื้อหาสารสนเทศ โดยลูกค้ำเพศชายมีการใช้เนื้อหาเกี่ยวกับระยะเวลาผ่อนชำระ และกฎหมายน้อยกว่าลูกค้ำเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ ลูกค้ำใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล ด้านเนื้อหา สารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องประเภทสินเชื่อหลักฐานประกอบการกู้ คุณสมบัติผู้กู้ อัตราดอกเบี้ย วงเงินที่ให้กู้ ระยะเวลาผ่อนชำระ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ประกันวงเงิน ด้านแหล่งสารสนเทศที่ ใช้ แตกต่างกันในเรื่องการค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขาธนาราชิวาส ผ่านเว็บไซต์ของ

ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่นๆ ใช้สารสนเทศจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก ค้นผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค ด้านคุณสมบัติด้านเวลา แตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต ส่วนด้านปัญหาและอุปสรรค สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจสารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบันและใช้สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3 ลูกค้ำที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ ในเรื่องใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ในเรื่องการใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส ผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน และสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต ด้านปัญหาและอุปสรรค สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.4 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน พบว่า ด้านปัญหาและอุปสรรค มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.5 ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน



เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณสมบัติด้านเวลา สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า ที่ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.6 ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูลและใช้สารสนเทศ โดยสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.7 ลูกค้ำที่มีประเภทสินเชื่อแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล ด้านเนื้อหาสารสนเทศแตกต่างกันในเรื่อง ประเภทสินเชื่อ หลักฐานประกอบการกู้ คุณสมบัติผู้กู้หลักประกันและประกันวงเงินกู้ ด้านแหล่งสารสนเทศที่ แตกต่างกันในเรื่องการใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขาธนาราชิวาส และธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ รวมถึงจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน รวมถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบันและสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต ด้านปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจและเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.8 ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้แตกต่างกันในเรื่องการใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม ใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่อง ประเภทสินเชื่อหลักประกันประกัน

วงเงินกู้ กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ อย่าง มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.9 ลูกค้ำที่มีสถานะการรับบริการแตกต่างกัน มีการเข้าสารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ แตกต่าง กันในเรื่องการใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล ด้านเนื้อหาสารสนเทศ แตกต่าง กันในเรื่อง ประเภทสินเชื่อ ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ แตกต่างกันในเรื่องการใช้สารสนเทศของ ธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส ด้านคุณสมบัติด้านเวลา สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต ด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจนและสารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน รวมถึง สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่องการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้ำสินเชื่อ ภูมิศึกษา ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** “ลูกค้ำสินเชื่อที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการเข้าถึงและการใช้ สารสนเทศแตกต่างกัน”

#### 1. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามเพศ

ลูกค้ำสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส เพศชายและเพศหญิง มีการเข้าถึงสารสนเทศ สินเชื่อไม่แตกต่างกัน คือ ในแต่ละครอบครัวจะมีคนที่ความสามารถและศักยภาพในการขอสินเชื่อ แตกต่างกัน บางครอบครัวอาจเป็นเพศชาย บางครอบครัวอาจเป็นเพศหญิง ฉะนั้น เมื่อมีความ ต้องการสารสนเทศ ลูกค้ำไม่ว่าเพศใดก็ตาม ก็จะมีการหาข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อที่ต้องการ โดยจะนึก ถึงเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลมากที่สุด เพราะสามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน แต่ก็ยังมีการใช้งาน อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อด้วยตนเอง โดยที่ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการ เข้าถึง แต่ในรายละเอียดลูกค้ำจะสอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ซึ่งข้อมูลที่ลูกค้ำใช้ประกอบการตัดสินใจนั้น เป็นข้อมูลที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต ซึ่ง ฉัตรยาพร เสมอใจและมัทนียา สมมิ (2546) กล่าวว่า ความต้องการหมายถึง ความแตกต่างที่บุคคลรับรู้ได้ ระหว่างสภาพในอุดมคติและสภาพ ความเป็นจริงในปัจจุบัน ซึ่งมีอิทธิพลเพียงพอที่จะกระตุ้นให้เกิด



ลูกค้าสินเชื่อนาครกรุงไทย สาขาณาราชวาส เพศชายและเพศหญิง มีการใช้สารสนเทศสินเชื่อนี้ไม่แตกต่างกัน คือ ลูกค้าไม่ว่าเพศใดก็ตาม ที่มีความสามารถในการกู้เงิน เมื่อได้รับสารสนเทศที่ต้องการแล้ว ก็จะใช้สารสนเทศเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกู้เงิน และให้ความสำคัญเกี่ยวกับวงเงินที่ให้กู้มากที่สุด เพราะลูกค้าต้องการทราบว่าสามารถนำวงเงินกู้ที่ได้รับนั้นไปใช้ได้ตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ซึ่งแหล่งสารสนเทศที่ลูกค้าใช้มากที่สุดคือสอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง และลูกค้าจะใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลปัจจุบันมากที่สุด เพราะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจในการกู้เงิน

## 2. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามอายุ

ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ น้อยกว่า 30 ปี ซึ่งเป็นวัยที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินชีวิต จะเห็นว่าความรู้ และประสบการณ์การเข้าถึงสารสนเทศ รวมถึงเครื่องมือที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงด้านที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี จึงเป็นลูกค้าในกลุ่มนี้ และด้านแหล่งสารสนเทศในการเข้าถึง รวมถึงสารสนเทศที่จะมีการดำเนินงานในอนาคตนั้น ก็เป็นกลุ่มลูกค้าในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี เช่นกันที่มีการเข้าถึงมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ทั้งนี้เพราะเป็นช่วงอายุที่ชอบค้นคว้าและหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามต้องการด้วยตนเอง

ลูกค้าสินเชื่อนาครกรุงไทย สาขาณาราชวาส ที่มีอายุต่างกันมีการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการใช้สารสนเทศมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ลูกค้ากลุ่มนี้ต้องการใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจในการกู้เงิน เนื่องจากเป็นวัยที่ยังมีความสามารถในการหารายได้ และเป็นกำลังหลักของครอบครัวในการใช้ชีวิตประจำวัน จึงต้องการเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน และลูกค้ากลุ่มนี้จะสนใจในเรื่องวงเงินกู้ ส่วนใหญ่จะสอบถามสารสนเทศจากเจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลโดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน และใช้สารสนเทศที่เป็นปัจจุบันซึ่งธนาคารใช้ดำเนินงานอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธิกาญจน์ หัตถิยา (2548) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย สำนักงานธุรกิจสะพานขาว พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อบริการเพราะปัจจัยด้านการพนักงาน และส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 25 -35 ปี

## 3. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ลูกค้าสินเชื่อนาครกรุงไทย สาขาณาราชวาส ที่สถานภาพสมรสต่างกันมีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่อยู่ในสถานภาพโสดจะมีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าสถานภาพอื่น เนื่องจาก การะจำเป็นอาจจะยังไม่มากเท่าสถานภาพอื่น จึงมีศักยภาพมากพอที่จะขอใช้บริการ

สินเชื่อ ทั้งนี้ ไม่ว่าในด้านความรู้และประสบการณ์ ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านแหล่งสารสนเทศ ก็มีมากกว่าสถานภาพอื่นๆ

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่สถานภาพสมรสต่างกันมีการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่อยู่ในสถานภาพโสดจะมีการใช้สารสนเทศมากกว่าสถานภาพอื่นทั้งใน ด้านแหล่งสารสนเทศและด้านคุณสมบัติด้านเวลา ทั้งนี้เนื่องจาก ลูกค้ากลุ่มนี้มีศักยภาพเพียงพอในการใช้บริการสินเชื่อ เพราะภาระทางครอบครัวยังมีไม่มาก ซึ่งคนที่ยังไม่มีครอบครัวจะมีสังคมมากกว่า ซึ่งอาจมีสิ่งจูงใจที่ต้องเพิ่มภาระด้านหนี้สินมากขึ้นตามไปด้วย

#### 4. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีประสบการณ์ในการเข้าถึงน้อยกว่าระดับปริญญาตรี เนื่องจาก ความสามารถของคนที่จบระดับปริญญาตรีแล้วนั้น อาจได้ใช้ช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศต่างๆมากกว่า เพราะในระหว่างที่กำลังศึกษานั้น จะต้องมีการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศต่างๆ ทำให้มีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆมากขึ้น และเพิ่มประสบการณ์ในการสืบค้นให้มากขึ้นด้วย

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก การใช้บริการสินเชื่อไม่ว่าระดับการศึกษาใด ก็จะมีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินเช่นเดียวกัน โดยเนื้อหาสารสนเทศที่มีการใช้ในลักษณะเดียวกันคือเกี่ยวกับวงเงินกู้ และสอบถามข้อมูลที่ใช้จากเจ้าหน้าที่โดยตรง โดยสารสนเทศที่ใช้จะเป็นสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน

#### 5. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามอาชีพ

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีอาชีพต่างกันมีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจมีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าอาชีพอื่นๆ ในด้านแหล่งสารสนเทศ เนื่องจาก รายได้ของกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจนั้นมีมากกว่ากลุ่มข้าราชการ และลูกค้ากลุ่มนี้ ยังมีสินเชื่อสวัสดิการรองรับเช่นเดียวกับกลุ่มข้าราชการ จึงทำให้มีความต้องการและมีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ทุกกลุ่มอาชีพ มีการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก การใช้บริการสินเชื่อไม่ว่าจะมีอาชีพใดก็ตาม ก็จะมีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินเช่นเดียวกัน โดยเนื้อหาสารสนเทศที่มีการใช้ในลักษณะเดียวกันคือเกี่ยวกับวงเงินกู้ และสอบถามข้อมูลที่ใช้จากเจ้าหน้าที่โดยตรง โดยสารสนเทศที่ใช้จะเป็นสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน

## 6. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สินเชื่อนานาชาติกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก รายการเข้าถึงสารสนเทศ ลูกค้ายังไม่มีข้อมูลเพียงพอที่ใช้เพื่อตัดสินใจ จึงมีการเข้าถึงในลักษณะเดียวกัน

ลูกค้าสินเชื่อนานาชาติกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อย มีการใช้สารสนเทศด้านคุณสมบัติด้านเวลามากกว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า โดยส่วนใหญ่จะมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มลูกค้าที่รายได้น้อย มีความจำเป็นต้องใช้จ่ายในครัวเรือนเช่นเดียวกับกลุ่มที่มีรายได้สูง แต่รายได้ที่ได้รับยังไม่เพียงพอต่อรายจ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของวิฑูรย์ ปราศรัย (2552) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย กรณีศึกษาของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ในเขตอำเภอวารินชำราบ ที่พบว่า ตัวแปรด้านเงินเดือนสามารถนำมาใช้พยากรณ์วงเงินกู้ที่จะได้รับจากธนาคาร ซึ่งก็คือรายได้มีส่วนในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่นกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2** “ลูกค้าสินเชื่อที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน”

### 1. ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามเพศ

ลูกค้าสินเชื่อนานาชาติกรุงไทย สาขาธนบุรี เพศชายและเพศหญิง มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศคือ การเผยแพร่สารสนเทศทางเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ ลูกค้าจึงเข้ามาสอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุมา สืบกระพัน (2555) ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิศวกร บ.แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ลูกค้ามีการใช้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก และสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอ

ลูกค้าสินเชื่อนานาชาติกรุงไทย สาขาธนบุรี เพศชายและเพศหญิง มีปัญหาและอุปสรรคคือ สารสนเทศที่ธนาคารให้บริการยังยากต่อการทำความเข้าใจ ลูกค้าจึงจำเป็นต้องใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลโดยตรง

### 2. ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามอายุ

ลูกค้าสินเชื่อนานาชาติกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ปัญหาที่พบมากที่สุดคือลูกค้าเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร แต่สารสนเทศที่ให้บริการยังไม่ชัดเจนหรืออาจไม่ครบถ้วนตาม

ความต้องการ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงจึงเกิดปัญหาด้านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตไม่เอื้ออำนวยต่อการสืบค้นตามมาอีกเช่นกัน

ลูกค้าสินเชื่อนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคจากการ ใช้สารสนเทศต่างกัน คือ สารสนเทศที่ใช้ยังยากต่อการทำความเข้าใจ โดยลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุน้อย กว่าหรือเท่ากับ 30 ปี เพราะเป็นช่วงอายุที่มีการเข้าถึงและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อมาก จึงประสบกับปัญหาจากการใช้มากกว่าช่วงอายุอื่นและประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อยังน้อย ทำให้การทำความเข้าใจในระบบสินเชื่อยังมีน้อย

### 3. ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ลูกค้าสินเชื่อนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีปัญหาและ อุปสรรคการเข้าถึงสารสนเทศไม่แตกต่าง คือ การเข้าถึงสารสนเทศไม่ว่าลูกค้าอยู่ในสถานภาพใดก็ตาม ยังประสบปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อเช่นเดียวกัน

ลูกค้าสินเชื่อนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีปัญหาและ อุปสรรคการใช้สารสนเทศไม่แตกต่าง การใช้สารสนเทศไม่ว่าลูกค้าอยู่ในสถานภาพใดก็ตาม ยัง ประสบปัญหาในการใช้สารสนเทศสินเชื่อเช่นเดียวกัน คือสารสนเทศที่ใช้ยังยากต่อการทำความเข้าใจ จึงต้องมีการใช้สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่ง

### 4. ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา

ลูกค้าสินเชื่อนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาและ อุปสรรคการเข้าถึงสารสนเทศไม่แตกต่าง การเข้าถึงสารสนเทศไม่ว่าลูกค้าอยู่ในระดับการศึกษา ระดับใดก็ตาม ยังประสบปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อเช่นเดียวกัน

ลูกค้าสินเชื่อนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการใช้ สารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีปัญหาและอุปสรรค จากการใช้สารสนเทศมากที่สุด เนื่องจากประสบการณ์การใช้สารสนเทศมีมากกว่า การคาดหวังจาก การใช้จึงมีมาก ทำให้ประสบปัญหามากกว่า

### 5. ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามอาชีพ

ลูกค้าสินเชื่อนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคการ เข้าถึงสารสนเทศไม่แตกต่าง การเข้าถึงสารสนเทศไม่ว่าลูกค้าอยู่ในกลุ่มอาชีพใดก็ตาม ยังประสบ ปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อเช่นเดียวกัน

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกัน การใช้สารสนเทศไม่ว่าลูกค้าอยู่ในกลุ่มอาชีพใดก็ตาม ยังประสบปัญหาในการใช้สารสนเทศสินเชื่อเช่นเดียวกัน

## 6. ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยน้อยจะมีปัญหาและอุปสรรคมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า เนื่องจาก สินเชื่อที่รองรับมีน้อยกว่า การเข้าถึงมากกว่า อาจต้องหาสารสนเทศจากหลายแหล่ง ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคมากขึ้นตามมา

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยน้อย มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศมากกว่ากลุ่มรายได้อื่นๆ เนื่องจาก ปัจจุบันค่าครองชีพเพิ่มขึ้น สภาพคล่องในการดำเนินชีวิตของกลุ่มลูกค้ารายได้น้อยจึงมีน้อยเช่นกัน ทำให้เกิดความจำเป็นต้องใช้บริการสินเชื่อ จึงมีการใช้สารสนเทศมากกว่ากลุ่มรายได้สูง และทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

**สมมติฐานข้อที่ 3** “ลูกค้าสินเชื่อที่มีการใช้บริการสินเชื่อประเภทกัน มีการเข้าถึงและการใช้แตกต่างกัน”

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่เข้าถึงบริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อสำหรับธุรกิจ มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่ากลุ่มอื่น ทั้งในด้านความต้องการสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ และด้านคุณสมบัติด้านเวลา เนื่องจาก การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันกันสูง ทำให้ลูกค้ากลุ่มธุรกิจมีความจำเป็นต้องเพิ่มสภาพคล่องในกิจการ จึงต้องหาแหล่งเงินทุนเพื่อเพิ่มสภาพคล่องดังกล่าว รวมถึงลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีรายได้ประจำ แต่ต้องการมีรายได้เพิ่มเติมจากการทำธุรกิจ จึงมองหาสินเชื่อที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ จึงมีการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อธุรกิจมากกว่าสินเชื่อประเภทอื่น

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อสำหรับธุรกิจ มีการใช้สารสนเทศมากกว่ากลุ่มอื่น ทั้งด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศและด้านคุณสมบัติด้านเวลา เนื่องจาก ปัจจุบัน แม้ลูกค้าจะมีอาชีพประจำแล้วก็ตาม ก็ยังมีการหารายได้เพิ่มเติมจากการทำธุรกิจด้วย และเพื่อเป็นการเพิ่มสภาพคล่องในธุรกิจ สินเชื่อธุรกิจจึงเป็นสินเชื่อที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้ จึงมีการใช้สารสนเทศสินเชื่อประเภทนี้มาก

**สมมติฐานข้อที่ 4** “ลูกค้าสินเชื่อที่มีการใช้บริการสินเชื่อประเภทกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน”

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่เข้าถึงบริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อสำหรับธุรกิจ มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่ากลุ่มอื่นๆ เนื่องจาก เมื่อมีการเข้าถึงสินเชื่อประเภทนี้มาก การเข้าถึงจึงประสบปัญหาตามมาเช่นกัน นั่นคือการเผยแพร่ทางเว็บไซต์ข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งในบางรายละเอียดลูกค้าจำเป็นต้องเข้ามาสอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรงเพื่อให้ข้อมูลที่ต้องการ

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อสำหรับธุรกิจ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศมากกว่ากลุ่มอื่นๆ เนื่องจาก สินเชื่อประเภทนี้มีการเข้าถึงมาก การใช้สารสนเทศจึงมีมาก ปัญหาจากการใช้จึงเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ทั้งสารสนเทศยังยากต่อการทำความเข้าใจ จึงต้องสอบถามเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ นั่นคือลูกค้าต้องใช้สารสนเทศจากหลายแหล่ง

**สมมติฐานข้อที่ 5** “ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานะการรับบริการต่างกัน มีการเข้าถึงและการใช้แตกต่างกัน”

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่มีสถานะการรับบริการต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศไม่แตกต่างกัน คือ ไม่ว่าลูกค้าจะอยู่สถานะการรับบริการใด การเข้าถึงสารสนเทศก็มีการเข้าถึงสารสนเทศในลักษณะเดียวกัน

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้วมีการใช้สารสนเทศด้านคุณสมบัติด้านเวลาน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ ทั้งนี้เนื่องจากลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติแล้วได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์แล้ว ความจำเป็นเกี่ยวกับบริการสินเชื่อน้อยลง การใช้สารสนเทศจึงน้อยลงไปด้วย

**สมมติฐานข้อที่ 6** “ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานะการรับบริการต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน”

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่มีสถานะการรับบริการต่างกัน มีด้านปัญหาและอุปสรรคไม่แตกต่างกัน คือ ไม่ว่าลูกค้าจะอยู่สถานะการรับบริการใด ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศก็มีการเข้าถึงสารสนเทศก็เป็นไปในลักษณะเดียวกัน

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้วมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ ทั้งนี้เนื่องจากความจำเป็นเกี่ยวกับบริการสินเชื่อน้อยลง ทำให้การใช้สารสนเทศน้อยลง ปัญหาที่เกิดจากการใช้จึงน้อยลงไปด้วย



### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับลูกค้าสินค้า

- 1.1 ปัจจุบันธนาคารมีช่องทางการเผยแพร่ที่กว้างขวางมากขึ้นและเพิ่มเติมรายละเอียดในแต่ผลิตภัณฑ์ในทุกช่องทาง ลูกค้าจึงสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้จากแหล่งต่างๆ ได้ง่ายขึ้น
- 1.2 ลูกค้าสามารถให้คำแนะนำหรือเสนอแนะช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศที่ธนาคารยังไม่มีให้บริการ
- 1.3 ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นหรือแนะนำเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศของพนักงานในการบริการ

#### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานธนาคารกรุงไทยและข้อเสนอแนะสำหรับธนาคาร

- 2.1 ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ โดยเข้าประชาสัมพันธ์ถึงหน่วยงานของลูกค้า เนื่องจากลูกค้าอาจยังไม่ทราบว่าธนาคารมีบริการใดบ้าง
- 2.2 เน้นการบริการประทับใจ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน เพื่อลูกค้าจะได้ตัดสินใจมาใช้บริการกับธนาคาร

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศผ่านแหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต เนื่องจากปัจจุบันลูกค้ามีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ หรือผ่านศูนย์บริการทางโซเชียลเน็ตเวิร์คมากขึ้น เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับธนาคารคู่แข่งจึงควรมีการศึกษาการเข้าใช้สารสนเทศผ่านแหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ตให้ชัดเจนมากขึ้น

### บรรณานุกรม

- ครรรชิต มาลัยวงศ์. (2540). **ทักษะไอที**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์
- จรรยา กงจักร์. 2548. **การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาเชียงคำ อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา**. วิทยานิพนธ์ บริการธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ): มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ฉวีวรรณ คูหาภินันท์. (2545). **สารนิเทศทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: ศิลปาบรรณาการ.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2537). **บริการสารนิเทศ**. ปทุมธานี: คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชุดิมา สัจจามันท์. (2530). **สารนิเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธนาคารกรุงไทย. (2555). **ฝ่ายวิจัยความเสี่ยงธุรกิจ กลุ่มบริหารความเสี่ยง สายงานบริหารความเสี่ยง**. **สรุปเศรษฐกิจไทยเดือนเมษายน 2555**. บทวิเคราะห์ ธนาคารกรุงไทย
- ธนาคารกรุงไทย. (2554). **ประวัติความเป็นมา**. ค้นจาก 20 เมษายน 2554, จาก <http://www.ktb.co.th>.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย สายสนับสนุนการบริการ.(2547). **การให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ภาค เศรษฐกิจสำคัญ**. จุลสารเผยแพร่ ธนาคารแห่งประเทศไทย
- ธนาคารแห่งประเทศไทย สายนโยบายการเงิน.(2555). **รายงานภาวะและแนวโน้มสินเชื่อของสถาบันการเงิน**. ธนาคารแห่งประเทศไทย
- ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคใต้ ส่วนวิชาการ. (2547). **ภาวะหนี้ครัวเรือน และผลสำรวจทัศนคติการก่อหนี้และการออมของครัวเรือนในภาคใต้**. ธนาคารแห่งประเทศไทย
- บุหลัน อู่ยตะกุล. 2548. **ความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2546). **ความต้องการใช้สารนิเทศ**. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยที่ 1-8. หน้า 293 - 333. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พิพัฒน์ พรสุวรรณ. (2541). **บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการบริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ไทย**. กรุงเทพมหานคร: เอกสารวิจัยส่วนบุคคล, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- ยุภาวรรณ วรรณวานิชย์. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548



- วรพร จิมพลีศิริ. (2548). **ความต้องการ และการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- วัฒนา ณ ระนอง. (2533). **การกระจายข้อมูลและบริการข้อมูลต่ออุตสาหกรรมในส่วนภูมิภาค**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- วัลลภ สวัสดิวัลลภ. (2544). **สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า**. นครปฐม: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครปฐม
- วิฑูรย์ ปราศรัย. 2552. **ความต้องการสินเชื่อกองธนาคารกรุงไทย: กรณีศึกษาของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ในเขตอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี**. สารนิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต. อุบลราชธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- แม่นมาศ ชวลิต. (2542). **สารนิเทศและสารนิเทศศาสตร์**. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาสารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 1-7. (หน้า 1-38). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). **การบริหารเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธีระพิมพ์และไซเท็กซ์.
- สมพงษ์ สวัสดิภักดิ์. (2546). **เครือข่ายวิสาหกิจทางเลือกและทางรอดของธุรกิจไทย**. *โลกการค้า*, 46 (9), 34-37.
- สายสุดา ปั้นตระกูล. (2544). **ความต้องการสารสนเทศเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากรของบริษัทยูไนเต็ดอินฟอร์เมชันไอเวย์จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สิริเกียรติ รัชชुकานติ. (2550). **การจัดการเงินทุนและการเตรียมตัวเพื่อขอสินเชื่อ**. คณะบริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ. (2540). **การวางแผนกลยุทธ์ในยุค ค.ศ. 2020**. *นักบริหาร*, 17(1), 60-63.
- อรอุมา สืบกระพัน. 2548. **ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของวิศวกรบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักปฏิบัติการส่วนภูมิภาค – ภาคเหนือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศึกษา): มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อภิวัลย์ ศรีรุ่งเรืองชัย.(2552). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสมุทรสาครของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัด**

- สมุทรสาคร. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป): มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- อคุลย์ จาตุรงค์กุล. (2542). การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อำนาจ ชีระวนิช. (2544). การจัดการธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อำไพพร เลขาจิระกุล. (2535). ความต้องการข้อมูลข่าวสารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดย่อมจากสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเพื่อการจัดการอุตสาหกรรมในจังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต
- Devadason, F.J. (1996). **Practical steps for indentifying information needs of clients.**  
<http://www.geocities.com/Athens/5041/infneed.html>
- David, N  
 . (1996). **Assessing Information Needs Tool and Techniques.** London : Aslib.
- Mchombu, K. (1995). **Information needs and seeking habits for rural development in Southern Africa.** Retrieved September 4, 2011, from [http://web.idrc.ca/en/ev-30656-201-1-DO\\_TOPIC.html](http://web.idrc.ca/en/ev-30656-201-1-DO_TOPIC.html).
- Niedziedzka, B. (2003). A proposed general model of information behaviour. Retrieved October 2, 2011, from <http://informationr.net/ir/9-1/paper164.html>.
- Olszewski, W. (2001). **Informal communication.** Retrieved October 2, 2011, from <http://www.nyu.edu/gsas/dept/politics/seminars/olszewski.pdf>.
- Popoola, S.O.. (2000). Scanning the environment for competitive advantage : a study of corporate banking managers in Nigeria [Electronic version]. *Journal of Libraries and Information Services*, 50(3), 210 – 216.
- Wilson, T.D. (2000). Human information behaviour. **Informing Science**,3 (2) , 49-55. (2000b). Recent trends in user studies : action research and qualitative methode. **Information research**, 5(3). Retrieved October 2, 2011, from <http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html>
- Unesco, General Information Programme and UNISIST. (1984). **Guidelines for the establishment of information consolidation units**, Paris : Author

Prince of Songkla University  
Pattani Campus

**ภาคผนวก**

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือในการวิจัย

### รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. นางสาวนิตา จันทร์แดง รองผู้จัดการธุรกิจการขาย  
บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส
2. นายภัทรพล รอดรัมย์ รองผู้จัดการธุรกิจการขาย  
บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาตากใบ
3. นางพัชราภรณ์ กล้าทอง รองผู้จัดการธุรกิจการขาย  
บมจ.ธนาคารกรุงไทย  
สาขาโรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์

Prince of Songkla University  
Pattani Campus

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

Prince of Songkhla University  
Pattani Campus

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง**  
**การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ**  
**กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้ศึกษาปัจจัย กระบวนการ และพฤติกรรมในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้คือ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส จำนวน 368 ราย

2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2. การเข้าถึงสารสนเทศ

ส่วนที่ 3. การใช้สารสนเทศ

3. ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะใช้ข้อมูลคำตอบจากแบบสอบถามนี้เพื่อศึกษาวิจัยเท่านั้น และคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านหรือหน้าที่การงานของท่านแต่ประการใด นอกจากนี้ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษของผู้พัฒนาแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสอีกด้วย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

(นางสาวสุวิดา รัตนพิพัฒน์)

นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

### ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) ที่ตรงความเป็นจริงของท่านหรือเติมข้อความลงช่องว่างที่กำหนดไว้

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ \_\_\_\_\_ ปี \_\_\_\_\_ เดือน

3. สถานภาพสมรส

โสด  สมรส / อยู่ด้วยกัน  หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

รับราชการ  พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 พนักงานบริษัทเอกชน  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,000 บาท  15,001 – 30,000 บาท  
 30,001 – 45,000 บาท  มากกว่า 45,001 บาท

7. ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ

สินเชื่อบุคคล  สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย  
 สินเชื่อธุรกิจ  สินเชื่อลิสซิ่ง

8. วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน

เพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน  เพื่อหมุนเวียนในการกิจการ  
 เพื่อลงในธุรกิจ  เพื่อรีไฟแนนซ์

9. สถานะ การรับบริการ

อยู่ระหว่างการตัดสินใจ  อยู่ระหว่างขออนุมัติสินเชื่อ  
 ได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว



## ส่วนที่ 2 การเข้าถึงสารสนเทศ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) ที่ในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	คำถาม	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
1. ความต้องการ สารสนเทศ	1.1 ท่านมีความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับ เรื่องสินเชื่อของธนาคารทุกครั้งที่ ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร					
	1.2 ท่านได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความ ต้องการของท่าน					
	1.3 สารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการ ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของท่าน					
	1.4 เมื่อท่านเกิดความต้องการใช้บริการ สารสนเทศ ท่านนึกถึงเจ้าหน้าที่ของ ธนาคารที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูล ประกอบการตัดสินใจ					
	1.5 เมื่อท่านเกิดความต้องการใช้บริการ สารสนเทศ ท่านค้นหาสารสนเทศด้วย ตนเองเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการ ตัดสินใจ					
2. ความรู้และ ประสบการณ์ค้น หาและการเข้าถึง	2.1 ท่านสามารถค้นหาสารสนเทศด้วย ตนเอง					
	2.2 ท่านสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการ ค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง					
	2.3 ท่านสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อ ค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง					
	2.4 ท่านรู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่าง ที่ ท่านต้องการ					
	2.5 ท่านไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ					
3. เครื่องมือ สิ่ง อำนวยความสะดวก และเทคโนโลยีเพื่อ การเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับ	3.1 ธนาคารจัดระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง กับการบริการสินเชื่อที่สะดวกในการ ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ					
	3.2 ท่านใช้คอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดบริการ ในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ					

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	คำถาม	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
การบริการสินเชื่อ	3.3 ท่านใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการ ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ					
	3.4 ท่านใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสาร แบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึง สารสนเทศ					
	3.5 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทางธนาคารจัด ให้					
4. แหล่ง สารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อที่ ท่านค้นหาและ เข้าถึง	4.1 ท่านค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของธนาคารผ่านเว็บไซต์ ของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส					
	4.2 ท่านค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของธนาคารผ่านเว็บไซต์ ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ					
	4.3 ท่านค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของธนาคาร โดยการ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง					
	4.4 ท่านค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของธนาคาร โดยการ สอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่าน รู้จัก					
	4.5 ท่านได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อ โทรทัศน์					
	4.6 ท่านได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อสิ่ง พิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น					
	4.7 ท่านได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับบริการ สินเชื่อของธนาคารผ่านศูนย์บริการ ข้อมูลทางโทรศัพท์					

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	คำถาม	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
	4.8 ท่านได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับบริการ สินเชื่อของธนาคารผ่านศูนย์บริการ ข้อมูลทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค					
5. คุณสมบัติด้าน เวลาของ สารสนเทศ	5.1 ท่านสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูล เก่า เพื่อเปรียบเทียบ (ธนาคารไม่ได้มี การดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วใน ปัจจุบัน)					
	5.2 ท่านสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่ เป็นปัจจุบันของธนาคาร					
	5.3 ท่านสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต					
6. ปัญหาในการ ค้นหาสารสนเทศ	6.1 สารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่าน เว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตาม ต้องการ					
	6.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการ ให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วน					
	6.3 ระบบสารสนเทศและเครือข่าย อินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ					
	6.4 มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ					
	6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการของ ท่าน					

### ส่วนที่ 3 การใช้สารสนเทศ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) ที่ในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงความเป็นของท่าน

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	คำถาม	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. วัตถุประสงค์ ในการใช้ สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อ	1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม					
	1.2 ท่านใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อกับธนาคาร					
	1.3 ท่านใช้เพื่อเป็นแนวทางในการ ดำเนินธุรกิจ					
	1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษา ค้นคว้าหรือการวิจัย					
2. เนื้อหา สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่ ใช้	2.1 ประเภทสินเชื่อ					
	2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน					
	2.3 คุณสมบัติผู้กู้					
	2.4 อัตราดอกเบี้ย					
	2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ					
	2.6 วงเงินที่ให้กู้					
	2.7 หลักประกัน					
	2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ					
	2.9 ประกันวงเงินกู้					
	2.10กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ					
	2.11อื่นๆ (ระบุ).....					
3. แหล่ง สารสนเทศที่ใช้ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อ	3.1 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของธนาคารที่ ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส					
	3.2 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของธนาคารที่ ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของ					

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	คำถาม	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ					
	3.3 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของธนาคารจาก การสอบถามจากเจ้าหน้าที่ ธนาคารโดยตรง					
	3.4 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของธนาคาร ที่ได้ จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก					
	3.5 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของธนาคารที่ ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์					
	3.6 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของธนาคาร ผ่าน สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น					
	3.7 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับ บริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทาง โทรศัพท์					
	3.8 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับ บริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทาง โซเชียลเน็ตเวิร์ก					
4. คุณสมบัติด้าน เวลาของ สารสนเทศที่ นำไปใช้ ประโยชน์	4.1 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคาร ไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูล นั้นแล้วในปัจจุบัน)					
	4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน					

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	คำถาม	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานใน อนาคต					
5 ปัญหาจากการ ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อ	5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำ ความเข้าใจ					
	5.2 สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อ การตัดสินใจ					
	5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน					
	5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน					
	5.5 ต้องใช้แหล่งสารสนเทศมากกว่า 1 แหล่ง จึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ					

#### ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. สารสนเทศสินเชื่อใดบ้างที่ท่านเห็นว่าทางธนาคารควรจัดทำหรือจัดหามาให้บริการเพิ่มเติม

.....

2. สารสนเทศที่สะดวกต่อการใช้งานควรอยู่ในรูปแบบใด

.....

3. ท่านต้องการให้ทางธนาคารจัดบริการสารสนเทศสินเชื่อในรูปแบบใดหรือลักษณะใดจึงเกิดประโยชน์ต่อการใช้งานของท่านมากที่สุด

.....

-- ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้ --

