

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

สุวิดา รัตนพิพัฒน์*, อิมจิต เลิศพงษ์สมบัติ, และ อัญญาณีชตา รุ่งวิชานินวัฒน์
Suwida Rattanapipat*, Imjit Lertpongsombat, and Annitta Rungvichaniwat

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
Department of Library and Information Sciences, Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University, Pattani Campus

*ติดต่อผู้เขียน suwida_s1@hotmail.com

ส่งบทความ 31 สิงหาคม 2558 | ตอรับ 15 มีนาคม 2559 | เผยแพร่ 15 สิงหาคม 2559

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขาธนาธิวาส รวมถึงวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนาธิวาส การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และ ANOVA โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยสาขาธนาธิวาส จำนวน 203 คน เป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล มีวัตถุประสงค์การกู้เพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน และมีสถานะได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้ว

ผลการศึกษาพบว่า การเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามเพศ โดยรวมไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ประเภทสินเชื่อ วัตถุประสงค์การกู้เงิน และสถานะการรับบริการ โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามเพศและระดับการศึกษา โดยรวมไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่การใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อเมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ย ประเภทสินเชื่อ วัตถุประสงค์การกู้เงิน และสถานะการรับบริการ โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามเพศ และวัตถุประสงค์การกู้ โดยรวมไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ประเภท และสถานะการรับบริการ โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามเพศและสถานะการรับบริการ โดยรวมไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ประเภท และวัตถุประสงค์การกู้ โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: การเข้าถึงสารสนเทศ, การใช้สารสนเทศ, ลูกค้าสินเชื่อ

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. Statistical data analysis was conducted using percentage, mean and standard deviation, t-test and ANOVA. The data were collected by using questionnaires to survey on 203 samples who were personal loan customers with Krungthai bank, Narathiwat 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.

The results of the data analysis in comparing the access of information to genders that is not different statistically significant in general, meanwhile, there are difference in terms of age, marital status, education level, professions, average income, types of loan, purposes of loan, service status. Their information use are not different statistically significant in terms of genders and education level, there are difference in terms of age, marital status, professions, average income, types of loan, purposes of loan and service status. Another, Information accessibility analysis in comparing the matter of problems and obstacles that are not different statistically significant in terms of genders and purposes of loan, there

are difference in terms of age, marital status, education level, professions, average income, types of loan, and service status. The data analysis results in comparing the matter of problems and obstacles of their information use that are not different statistically significant in terms of genders and service status, there are difference in terms of age, marital status, education level, professions, average income, types of loan, purposes of loan.

Keywords: information access, information use, personal loan customers

บทนำ

ภาวะเศรษฐกิจของจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้รับผลกระทบที่เกิดจากภัยก่อการร้ายและภัยธรรมชาติ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความเติบโตทั้งภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และภาคการท่องเที่ยว ในส่วนของภาคเกษตรกรรมและภาคอุตสาหกรรมนั้นยังคงชะงักงัน ราคาขายพารายังปรับตัวลดลง ส่วนภาคการท่องเที่ยวนั้น ส่งผลกระทบอย่างเห็นได้ชัดจากการเกิดเหตุระเบิดอย่างต่อเนื่อง ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ลดลง ทำให้ภาวะเศรษฐกิจของจังหวัดชายแดนภาคใต้เกิดการชะงักงัน

อย่างไรก็ตาม ในสภาวะดังกล่าวภาคธุรกิจยังคงต้องการเงินทุนเพิ่มขึ้นในการดำเนินธุรกิจ ส่วนภาคครัวเรือนก็ยังคงต้องการเงินใช้จ่ายในครัวเรือนซึ่งมีมากขึ้น เนื่องจากต้องรับภาระกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทั้งที่เป็นค่าใช้จ่ายในการบริโภคในแต่ละวัน หรือค่าใช้จ่ายในการอุปโภคซึ่งมีส่วนจำเป็นในการดำรงชีวิตและเป็นความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2547) ดังนั้น ในการที่จะตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้นั้น ธนาคารพาณิชย์จึงเป็นแหล่งเงินทุนหนึ่ง ที่ผู้ต้องการลงทุนแสวงหาในการหาแหล่งเงินทุน เพื่อตอบสนองความต้องการ ลูกค้ำหรือผู้ต้องการลงทุนจะมีการหาข้อมูลของบริการสินเชื่อของสถาบันการเงินต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการรับบริการสินเชื่อและสามารถนำเงินทูลนั้นใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด

ลูกค้ำที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารนั้น นอกจากจะแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่ทางธนาคารจัดไว้ให้แล้วที่ธนาคารแล้ว ลูกค้ำยังแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งอื่น เช่น อินเทอร์เน็ต เพื่อหาความรู้เพิ่มเติมและเพื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ ก่อนตัดสินใจทำธุรกรรมกับธนาคาร อย่างไรก็ตาม ลูกค้ำยังมีความต้องการสารสนเทศอยู่เสมอ เพื่อให้มีความรู้เพิ่มขึ้นและก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลงของโลก อีกทั้งสารสนเทศที่มีอยู่ในธนาคารยังกระจุกกระจายอยู่ตามส่วนงานต่างๆ ลูกค้ำจึงมีความต้องการแหล่งสารสนเทศในที่ชัดเจน เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับการใช้สารสนเทศ โดยมีการจัดการและให้บริการสารสนเทศอย่างเป็นระบบ อันจะนำไปสู่การตัดสินใจในการทำธุรกรรมต่างๆ กับธนาคาร

ธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี มีลูกค้ำสินเชื่อจำนวนมาก

และหลากหลาย เนื่องจากเป็นสาขาใหญ่และให้บริการสินเชื่อได้หลายประเภท ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าลูกค้ำสินเชื่อเข้าถึงและใช้สารสนเทศอย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคใดบ้าง การศึกษาเรื่องดังกล่าวจึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาและเพิ่มบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุด เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันทางธุรกิจขององค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. ลูกค้ำสินเชื่อที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน
2. ลูกค้ำสินเชื่อที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน
3. ลูกค้ำที่มีความต้องการสินเชื่อต่างประเภทกัน มีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน
4. ลูกค้ำที่มีความต้องการสินเชื่อต่างประเภทกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน
5. ลูกค้ำที่สถานะการรับบริการต่างกัน การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน
6. ลูกค้ำที่สถานะการรับบริการต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน

การตัดสินใจใช้บริการธนาคารของลูกค้าสินเชื่อ

การตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารของลูกค้าขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ผลการศึกษาปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจสะพานขาว พบว่า ลูกค้ำใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะปัจจัยการตัดสินใจด้านพนักงาน รองลงมาคือด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมและสนับสนุน ด้านการให้บริการอื่นๆ ด้านอัตราค่า

ธรรมเนียมและค่าบริการ และด้านประเภทของสินเชื่อตามลำดับ (พุทธิกาญจน์ หัตถิยา, 2548) จะเห็นได้ว่าอัตราค่าธรรมเนียม ค่าบริการและประเภทของสินเชื่อ เป็นข้อมูลจำเป็นสำหรับลูกค้าที่ธนาคารต้องให้ความสำคัญ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ วิฑูรย์ ปราศรัย (2552) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความต้องการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยของข้าราชการและลูกจ้างประจำในเขต อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคาร คือ วัตถุประสงค์ที่ให้ผู้มีความหลากหลายตรงกับความต้องการ และหลักประกันสามารถใช้บุคคลค้ำประกันแทนทรัพย์สินได้ และพบว่าปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารและสถานที่ของธนาคาร ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านส่งเสริมการขายผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด แตกต่างจากผลการศึกษาของ จริยา กงจักร (2548) ที่ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาเชียงคำ อำเภเชียงคำ จังหวัดพะเยา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาดมีความต้องการน้อยที่สุด และพบว่าปัญหาของผู้ใช้บริการ คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งประกอบด้วยจุดบริการและสถานที่ รองลงมาคือ ด้านราคา

รุ่งโรจน์ ไรญ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ โดยให้ความสำคัญในระดับมากในด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ด้านการส่งเสริมสินเชื่อและด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ซึ่งปัจจัยด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางและกระบวนการขอสินเชื่อล้วนเป็นสารสนเทศที่ทางธนาคารจะต้องจัดเตรียมไว้ให้แก่ลูกค้า เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ พุทธิกาญจน์ หัตถิยา (2548)

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่าลูกค้าธนาคารให้ความสำคัญกับสารสนเทศ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการทำธุรกรรมต่างๆ กับธนาคาร ดังนั้น การเตรียมสารสนเทศเพื่อการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าธนาคารจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่ธนาคารควรจัดทำอย่างเป็นระบบ

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล พฤติกรรมการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส โดยประชากร

ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งลูกค้าสินเชื่อตามประเภทสินเชื่อออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ สินเชื่อบุคคล จำนวน 3,159 คน สินเชื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 902 คน สินเชื่อสำหรับธุรกิจ จำนวน 136 คน สินเชื่อสินเชื่อซึ่ง จำนวน 316 คน กำหนดขนาดของกลุ่มประชากรโดยคำนวณจากสูตร ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 คน มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 55.16

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม ประเภทเลือกตอบและคำถามลักษณะปลายเปิดในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้เนื้อหาสาระครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งเป็นข้อสอบถาม 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับการเข้าถึงสารสนเทศด้านเนื้อหา การเข้าถึงรูปแบบสารสนเทศสินเชื่อ การเข้าถึงความจำเป็นปัจจุบันของสารสนเทศสินเชื่อ การเข้าถึงด้านแหล่งสารสนเทศสินเชื่อ ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การใช้สารสนเทศด้านเนื้อหา การใช้รูปแบบสารสนเทศสินเชื่อ การใช้ความจำเป็นปัจจุบันของสารสนเทศสินเชื่อ การใช้ด้านแหล่งสารสนเทศสินเชื่อ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 55.16 จากกลุ่มตัวอย่าง 368 คน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อ

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	108	53.2
	หญิง	95	46.8
อายุ	น้อยกว่า 30 ปี	75	36.9
	30-40 ปี	72	35.5
	41-50 ปี	37	18.2
	51-60 ปี	17	8.4
	มากกว่า 60 ปี	2	1.0
สถานภาพสมรส	โสด	80	39.4
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	118	58.1
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	2.5
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	36.5
	ปริญญาตรี	112	55.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	17	8.3
อาชีพ	รับราชการ	106	52.2
	พจน. รัฐวิสาหกิจ	16	7.9
	พจน. เอกชน	19	9.4
	อื่นๆ	62	30.5
รายได้	ต่ำกว่า 15,000 บาท	77	37.9
	15,001-30,000 บาท	98	48.3
	30,001-45,000 บาท	21	10.3
	มากกว่า 45,001 บาท	7	3.4

2. ผลการศึกษาและเปรียบเทียบระดับการเข้าถึงและ การใช้สารสนเทศสินเชื่อ

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนาคารวิวาสส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.2 ใช้บริการสินเชื่อบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน และมีสถานะได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้ว ลูกค้าสินเชื่อมีปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศและมีปัจจัยการใช้สารสนเทศ ดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนาคารวิวาส มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความต้องการสารสนเทศ ด้านเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี

ด้านความรู้และประสบการณ์การเข้าถึง ด้านแหล่งสารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้านเวลาอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านปัญหาในการค้นหาสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา รายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

2.1.1 ด้านความต้องการสารสนเทศ ลูกค้านึกถึงเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลเมื่อเกิดความต้องการใช้บริการสารสนเทศอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ส่วนการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองมีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.1.2 ด้านความรู้และประสบการณ์การเข้าถึง ลูกค้าใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อด้วยตนเองในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

และลูกค้าที่มีความคิดเห็นที่ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศนั้น มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.1.3 ด้านเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก ลูกค้าใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ส่วนการเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดบริการ มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.1.4 ด้านแหล่งสารสนเทศ ลูกค้าค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อ โดยการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรงในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ และลูกค้าค้นหาสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร และค้นหาสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์หรือ Call center มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.1.5 ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ลูกค้ามีการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคตในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ และลูกค้าเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลในปัจจุบัน มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.1.6 ด้านปัญหาในการค้นหาสารสนเทศ ลูกค้ามีปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ว่าไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ และลูกค้าเห็นว่า การเข้าถึงสารสนเทศมีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหา มีปัญหาน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2 ปัจจัยการใช้สารสนเทศ

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส มีการใช้สารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยในการใช้สารสนเทศด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ด้านปัญหาจากการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านคุณสมบัติด้านเวลาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า

2.2.1 ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ลูกค้าใช้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกู้เงินกับธนาคารอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ และลูกค้าใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูลน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.2 ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ลูกค้าใช้เนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับวงเงินที่กู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ และลูกค้าใช้เนื้อหาสารสนเทศในเรื่อง

กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.3 ด้านแหล่งสารสนเทศ ลูกค้าใช้สารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารโดยสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ให้ข้อมูลโดยตรงอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ และลูกค้าใช้สารสนเทศที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ และใช้สารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์น้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.4 ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ลูกค้าใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบันอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ และลูกค้าใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า ซึ่งธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบันน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.5 ด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้ ลูกค้ามีความคิดเห็นวาทสารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ และลูกค้าเห็นว่าปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำให้ข้อมูลไม่ชัดเจนน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

3. ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส

3.1 ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าเพศชาย มีความคิดเห็นวาทสารสนเทศนั้นเป็นสิ่งจำเป็นต่อการตัดสินใจในการใช้บริการสินเชื่อและใช้สื่อสิ่งพิมพ์ที่ทางธนาคารจัดหาให้มากกว่าเพศหญิง และเมื่อเกิดความต้องการสารสนเทศลูกค้าเพศหญิง จะนึกถึงเจ้าหน้าที่ของธนาคารที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจมากกว่าเพศชาย

3.2 ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการใช้สารสนเทศด้วยตนเอง และสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง รวมถึงรู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลที่ต้องการ มีการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ มีการสอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง สอบถามจากญาติหรือคนรู้จัก เข้าถึงผ่านสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านศูนย์บริการทางโทรศัพท์ ผ่านศูนย์บริการทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค มีการใช้ข้อมูลเก่าและข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ลูกค้าช่วงอายุ 30-40 ปี เห็นว่าการใช้บริการสินเชื่อไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ส่วนลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ใช้คอมพิวเตอร์ที่ธนาคารเตรียมไว้บริการ ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว

และใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหา อีกทั้งค้นหาสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทางธนาคารจัดให้น้อยกว่าช่วงอายุอื่นๆ

3.3 ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลูกค้ำที่มีสถานภาพโสด มีการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองโดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหา สามารถใช้อินเทอร์เน็ตและรู้แหล่งสารสนเทศที่ต้องการ มีการใช้คอมพิวเตอร์ที่ธนาคารเตรียมไว้บริการ ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวและใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหา อีกทั้งมีการค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร มีการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ สอบถามจากญาติหรือคนรู้จัก เข้าถึงสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค มีการใช้ข้อมูลเก่าและข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากกว่า ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรส และลูกค้ำที่มีสถานภาพโสดมีการค้นหาสารสนเทศจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทางธนาคารจัดให้มากกว่า ลูกค้ำที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง

3.4 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการเข้าถึงสารสนเทศน้อยกว่าลูกค้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับสูงกว่าปริญญาตรีในด้านการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การใช้คอมพิวเตอร์ค้นหาสารสนเทศ และการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศ

3.5 ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ลูกค้ำที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการเข้าถึงสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และผ่านศูนย์บริการทางโซเชียลเน็ตเวิร์คมากกว่ากลุ่มลูกค้ำที่เป็นพนักงานเอกชน รับราชการ อาชีพอื่นๆ

3.6 ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลูกค้ำที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าลูกค้ำที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท และลูกค้ำที่มีรายได้มากกว่า 45,001 บาท มีปัญหาในการเข้าถึงบริการที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านการบริการสินเชื่อ ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหา และไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ

3.7 ลูกค้ำที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจมีการเข้าถึงสารสนเทศในทุกๆ ครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อ อีกทั้งได้รับสารสนเทศตรงกับความต้องการ และเห็นว่าสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ รวมถึงเมื่อเกิดความต้องการจะนึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูล มีการเข้าถึงผ่านเว็บไซต์ธนาคาร เข้าถึงโดยสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง สอบถามจากญาติหรือคนรู้จัก เข้าถึงโดยผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านศูนย์บริการทางโทรศัพท์และทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค และมีการใช้ข้อมูลเก่า ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และข้อมูลที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจมีปัญหาจากการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าลูกค้ำสินเชื่อประเภทอื่น ทั้งในด้านการเผยแพร่ทางเว็บไซต์ที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน เห็นว่าเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านบริการสินเชื่อ ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ เจอปัญหาในเรื่องต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาและไม่มีสินเชื่อที่ไม่ตรงกับความต้องการมากกว่าลูกค้ำสินเชื่อประเภทอื่น

3.8 ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อมีความแตกต่างกันด้านความต้องการสารสนเทศที่ลูกค้ำมีความต้องการสารสนเทศทุกครั้งเมื่อต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ลูกค้ำได้รับสารสนเทศตรงกับความต้องการ รู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆ ด้านแหล่งสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ การค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส และผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ด้านคุณสมบัติด้านเวลา แตกต่างกันในเรื่องการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ ด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้อง และครบถ้วน ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ

3.9 ลูกค้ำที่มีสถานะการรับบริการแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในภาพรวมไม่แตกต่างกันในรายชื่อมีความแตกต่างกัน ในด้านความต้องการสารสนเทศในเรื่องเมื่อเกิดความต้องการใช้บริการสารสนเทศ จะนึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลและไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ธนาคารจัดระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริการสินเชื่อที่สะดวกในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ แตกต่างกัน

ในเรื่อง ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นและผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามความต้องการด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่องเจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วนและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ

4. ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

4.1 ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลูกค้าเพศชายมีการใช้สารสนเทศด้านเนื้อหาแตกต่างจากลูกค้าเพศหญิง โดยเนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับระยะเวลาผ่อนชำระและกฎหมาย มีการใช้น้อยกว่าลูกค้าเพศหญิง

4.2 ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลูกค้าที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการใช้สารสนเทศสินเชื่อเพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติมและใช้เพื่อประกอบการค้นคว้าหรือการวิจัยรวมถึงเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ มีการใช้สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ สอบถามจากญาติหรือคนรู้จัก ผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านศูนย์บริการทางโทรศัพท์และทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค มีการใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่าและข้อมูลที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต และมีปัญหาด้านการทำความเข้าใจสารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบันนั้นมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ลูกค้าที่อยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปี มีการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับประเภทสินเชื่อ หลักฐานประกอบการกู้เงิน คุณสมบัติผู้กู้ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระ หลักประกัน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินการน้อยกว่าช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และช่วงอายุ 30-40 ปี

4.3 ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีสถานภาพโสดมีการใช้สารสนเทศสินเชื่อผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร สอบถามจากเจ้าหน้าที่ สอบถามจากญาติหรือคนรู้จัก ค้นหาสารสนเทศจากสื่อโทรทัศน์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค และจะมีการใช้สารสนเทศสินเชื่อที่เป็นเป็นข้อมูลเก่า ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันรวมถึงข้อมูลที่ธนาคารจะมีการดำเนินงานในอนาคต มากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส

4.4 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีปัญหาในการใช้สารสนเทศมากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ในด้านการได้รับสารสนเทศที่ไม่เป็นปัจจุบัน และ

ต้องใช้สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่ง เพื่อที่จะได้รับข้อมูลที่ชัดเจน

4.5 ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่รายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านคุณสมบัติด้านเวลา สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่าที่ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน

4.6 ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัญหาจากการได้รับสารสนเทศที่ไม่เป็นปัจจุบัน มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 45,001 บาท มีปัญหาในการทำความเข้าใจกับสารสนเทศและสารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจน้อยกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และรายได้ 15,001-30,000 บาท

4.7 ลูกค้าที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจมีการใช้สารสนเทศมากกว่าสินเชื่อประเภทอื่นในเรื่องการใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม ใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้า มีการใช้สารสนเทศ ทั้งในเรื่องประเภทสินเชื่อ หลักฐานประกอบการกู้เงิน คุณสมบัติผู้กู้ หลักประกัน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ประกันวงเงินกู้และกฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ มีการใช้สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร สอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง ผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านศูนย์บริการทางโทรศัพท์และทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค และมีการใช้ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเก่า ข้อมูลปัจจุบัน และข้อมูลที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต ส่วนปัญหาจากการใช้สารสนเทศมีน้อยกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภทสินเชื่อซื้อสินค้าในเรื่องสารสนเทศยากต่อการทำความเข้าใจ และมีปัญหาเรื่องสารสนเทศไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจน้อยกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่นๆ รวมถึงลูกค้าสินเชื่อประเภทบุคคลมีปัญหาในการได้รับสารสนเทศที่ไม่เป็นปัจจุบันน้อยกว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ และมีปัญหาจากเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน มากกว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย

4.8 ลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่ใช้เพื่อหมุนเวียนในกิจการและเพื่อลงทุนในธุรกิจ ทั้งในเรื่องการใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม ใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารและใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ ส่วนลูกค้า

ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อรีไฟแนนซ์ มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่น ทั้งในเรื่องประเภทสินเชื่อ หลักฐานประกอบการกู้เงิน คุณสมบัติผู้กู้ และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อลงทุนในธุรกิจ มีการใช้สารสนเทศในเรื่องหลักประกัน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานหลักประกันเงินกู้ และเรื่องกฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ และลูกค้าที่ใช้บริการเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่าลูกค้าสินเชื่อที่เพื่อหมุนเวียนในกิจการ ในเรื่องการใช้ผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร และลูกค้าที่ใช้บริการเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่าประเภทกลุ่มอื่นๆ ในเรื่องการใช้ผ่านสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านศูนย์บริการทางโทรศัพท์และทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค

4.9 ลูกค้าที่มีสถานะการรับบริการแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าอยู่ในสถานะระหว่างการขออนุมัติ มีการใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่าและข้อมูลที่จะมีการดำเนินงานในอนาคตมากกว่าลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติแล้ว รวมถึงมีการใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลปัจจุบันมากกว่าลูกค้าที่อยู่ระหว่างการตัดสินใจ และมีปัญหาจากการใช้สารสนเทศในเรื่องของสารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจและได้รับสารสนเทศไม่เป็นปัจจุบันและเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจนมากกว่าลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติแล้ว

อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การเข้าถึงการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ: กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส พบว่าลูกค้าสินเชื่อมีวัตถุประสงค์การกู้เพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน (ร้อยละ 74.9) รองลงมาคือ เพื่อการลงทุนในธุรกิจ (ร้อยละ 23) อีกทั้งประเภทของสินเชื่อที่ต้องการคือสินเชื่อบุคคล (ร้อยละ 50.2) รองลงมาคือ สินเชื่อเช่าซื้อสินค้า (ร้อยละ 32.5) และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (ร้อยละ 12.8) ซึ่งต่างจากงานวิจัยของ วิฑูรย์ปราศรัย (2552) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย กรณีศึกษาของข้าราชการและลูกจ้างประจำในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่พบว่า ลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้ และที่เหลือจากการชำระหนี้จะนำมาใช้เพื่อการอุปโภค บริโภค และต่างจากงานวิจัยของ อภิชาติ วรพัฒน์ (2540) ที่พบว่า สินเชื่อที่ลูกค้าต้องการนิยมใช้มากที่สุด คือ สินเชื่อเพื่อการเคหะ

1. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศจำแนกตามเพศ

ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันในด้านความต้องการสารสนเทศ ลูกค้าเพศชาย มีความคิดเห็นว่าสารสนเทศนั้นเป็นสิ่งจำเป็นต่อการตัดสินใจในการใช้

บริการสินเชื่อและจะนึกถึงเจ้าหน้าที่ของธนาคารที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจมากกว่าเพศหญิง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลูกค้าเพศชายมีการเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์ที่ทางธนาคารจัดทำให้มากกว่าลูกค้าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการวิจัยพบว่า ไม่ว่าลูกค้าเพศใดก็ตาม เมื่อค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อที่ต้องการ จะนึกถึงเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลมากที่สุด เพราะสามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธิกาญจน์ หัตถิยา (2548) ที่พบว่า ลูกค้าใช้บริการเพราะปัจจัยการตัดสินใจทางด้านพนักงาน

ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความแตกต่างกัน ด้านเนื้อหาสารสนเทศ โดยลูกค้าเพศชายมีการใช้เนื้อหาเกี่ยวกับระยะเวลาผ่อนชำระ และกฎหมายน้อยกว่าลูกค้าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จากผลการวิจัยจะเห็นว่าภาพรวมการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าไม่ว่าเพศใดก็ตามที่มีความสามารถในการกู้เงิน เมื่อได้รับสารสนเทศที่ต้องการแล้วก็จะใช้สารสนเทศเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกู้เงิน และให้ความสำคัญเกี่ยวกับวงเงินที่ให้กู้มากที่สุด เพราะลูกค้าต้องการทราบว่าจะสามารถนำวงเงินกู้ที่ได้รับนั้นไปใช้ได้ตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ซึ่งแหล่งสารสนเทศที่ลูกค้าใช้มากที่สุด คือ สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง และลูกค้าจะใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลปัจจุบันมากที่สุด เพราะเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการกู้เงิน

2. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศจำแนกตามอายุ

ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านเนื้อหาสารสนเทศมีความแตกต่างกันในเรื่องได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ด้านความรู้และประสบการณ์แตกต่างกันในเรื่องความสามารถใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาด้วยตนเอง ลูกค้ารู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลที่ต้องการ และลูกค้าเห็นว่าไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันในเรื่องลูกค้าใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหา รวมถึงใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร การสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง การสอบถามจากเพื่อน ญาติหรือคนรู้จัก ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์ ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค ด้านคุณสมบัติด้านเวลา แตกต่างกันในเรื่องการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่าและสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับ

การบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ คือ การให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามความต้องการ มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ จากผลการวิจัยพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี ซึ่งเป็นวัยที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินชีวิต จะเห็นว่าความรู้และประสบการณ์การเข้าถึงสารสนเทศ รวมถึงเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงด้านที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีจึงเป็นลูกค้าในกลุ่มนี้ และด้านแหล่งสารสนเทศในการเข้าถึงรวมถึงสารสนเทศที่จะมีการดำเนินงานในอนาคตนั้นก็ยังคงเป็นกลุ่มลูกค้าในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปีเช่นกันที่มีการเข้าถึงมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ทั้งนี้เพราะเป็นช่วงอายุที่ชอบค้นคว้าและหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามต้องการด้วยตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จริยา กงจักร (2548) ที่พบว่าความแตกต่างด้านอายุมีผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ และ ซาลี ไตรจันทร์ (2539) ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับระดับการมีปัญหา

ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ ลูกค้าใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล ด้านเนื้อหาสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องประเภทสินเชื่อ หลักฐานประกอบการกู้ คุณสมบัติผู้กู้ อัตราดอกเบี้ย วงเงินที่ให้กู้ ระยะเวลาผ่อนชำระ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ประกันวงเงิน ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้แตกต่างกันในเรื่องการค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขาอื่นๆ ใช้สารสนเทศจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก ค้นผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค ด้านคุณสมบัติด้านเวลาแตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต ส่วนด้านปัญหาและอุปสรรค สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบันและใช้สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ จากผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการใช้สารสนเทศมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ลูกค้ากลุ่มนี้ต้องการใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจในการกู้เงิน เนื่องจากเป็น

วัยที่ยังมีความสามารถในการหารายได้ และเป็นกำลังหลักของครอบครัวในการใช้ชีวิตประจำวัน จึงต้องการเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน และลูกค้ากลุ่มนี้จะสนใจในเรื่องวงเงินกู้ ส่วนใหญ่จะสอบถามสารสนเทศจากเจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลโดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน และใช้สารสนเทศที่เป็นปัจจุบันซึ่งธนาคารใช้ดำเนินงานอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภจิน สุกโสภาส (2543) ที่พบว่า ผู้ใช้มีวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และต่างจากงานวิจัยของ อภิชาติ วรรณ (2540) ที่พบว่าอุปสรรคส่วนใหญ่เป็นปัญหาในเรื่องคุณสมบัติของผู้กู้

3. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศจำแนกตามสถานภาพสมรส

ลูกค้าที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่อยู่ในสถานภาพโสดจะมีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าสถานภาพอื่น เนื่องจากภาระจำเป็นอาจจะยังไม่มากเท่าสถานภาพอื่น จึงมีศักยภาพมากพอที่จะขอใช้บริการสินเชื่อ ทั้งนี้ไม่ว่าในด้านความรู้และประสบการณ์ ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านแหล่งสารสนเทศมีมากกว่าสถานภาพอื่นๆ

ลูกค้าที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่อยู่ในสถานภาพโสดจะมีการใช้สารสนเทศมากกว่าสถานภาพอื่นทั้งในด้านแหล่งสารสนเทศและด้านคุณสมบัติด้านเวลา ทั้งนี้เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้มีศักยภาพเพียงพอในการใช้บริการสินเชื่อ เพราะภาระทางครอบครัวยังมีไม่มาก ซึ่งคนที่ยังไม่มีครอบครัวจะมีสังคมมากกว่า ซึ่งอาจมีสิ่งจูงใจที่ต้องเพิ่มภาระด้านหนี้สินมากขึ้นตามไปด้วย

4. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศจำแนกตามระดับการศึกษา

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการเข้าถึงน้อยกว่าระดับปริญญาตรี เนื่องจากความสามารถของคนที่มีระดับปริญญาตรีแล้วนั้น อาจได้ใช้ช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศต่างๆ มากกว่า เพราะในระหว่างที่กำลังศึกษานั้น จะต้องมีการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศต่างๆ ทำให้มีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มากขึ้น และเพิ่มประสบการณ์ในการสืบค้นให้มากขึ้นด้วย

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เนื่องจากการใช้บริการสินเชื่อไม่ว่าระดับการศึกษาใด ก็จะมีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินเช่นเดียวกัน โดยเนื้อหาสารสนเทศก็มีการใช้ใน

ลักษณะเดียวกันคือเกี่ยวกับวงเงินกู้ และสอบถามข้อมูลที่ใช้จากเจ้าหน้าที่โดยตรง โดยสารสนเทศที่ใช้จะเป็นสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน

5. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศจำแนกตามอาชีพ

ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการสารสนเทศแตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ด้านแหล่งสารสนเทศในเรื่องการค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น การได้รับสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางไซเบอร์เนตเวิร์ค

ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณสมบัติด้านเวลา สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่าที่ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุหลัน อัยตะยกุล (2548) ที่ทำการศึกษารื่องความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัญหาที่ผู้ประกอบการพบในระดับมาก คือ สารสนเทศที่ได้รับไม่ทันกับการใช้ดำเนินธุรกิจ

6. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เนื่องจากรายการเข้าถึงสารสนเทศ ลูกค้ายังไม่มีความเพียงพอที่ใช้เพื่อตัดสินใจ จึงมีการเข้าถึงในลักษณะเดียวกัน

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อย มีการใช้สารสนเทศด้านคุณสมบัติด้านเวลามากกว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า โดยส่วนใหญ่จะมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มลูกค้าที่รายได้น้อย มีความจำเป็นต้องใช้จ่ายในครัวเรือนเช่นเดียวกับกลุ่มที่มีรายได้สูง แต่รายได้ที่ได้รับยังไม่เพียงพอต่อรายจ่าย

7. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศจำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ลูกค้าที่มีประเภทสินเชื่อแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่เข้าถึงบริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อสำหรับธุรกิจ มีการเข้าถึง

สารสนเทศมากกว่ากลุ่มอื่น ทั้งในด้านความต้องการสารสนเทศด้านแหล่งสารสนเทศ และด้านคุณสมบัติด้านเวลา เนื่องจากการดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันกันสูง ทำให้ลูกค้ากลุ่มธุรกิจมีความจำเป็นต้องเพิ่มสภาพคล่องในกิจการ จึงต้องหาแหล่งเงินทุนเพื่อเพิ่มสภาพคล่องดังกล่าว รวมถึงลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีรายได้ประจำ แต่ต้องการมีรายได้เพิ่มเติมจากการทำธุรกิจ จึงมองหาสินเชื่อที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ จึงมีการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อธุรกิจมากกว่าสินเชื่อประเภทอื่น

ลูกค้าที่มีประเภทสินเชื่อแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อสำหรับธุรกิจ มีการใช้สารสนเทศมากกว่ากลุ่มอื่น ทั้งด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ด้านเนื้อหาสารสนเทศด้านแหล่งสารสนเทศ และด้านคุณสมบัติด้านเวลา เนื่องจากการปัจจุบัน แม้ลูกค้าจะมีอาชีพประจำแล้วก็ตาม ก็ยังมีการหารายได้เพิ่มเติมจากการทำธุรกิจด้วย และเพื่อเป็นการเพิ่มสภาพคล่องในธุรกิจ สินเชื่อธุรกิจจึงเป็นสินเชื่อที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้ จึงมีการเข้าใช้สารสนเทศสินเชื่อประเภทนี้มาก ซึ่งต่างจากงานวิจัยของ รุ่งโรจน์ โยธเรณู (2552) ที่พบว่า ลูกค้าที่มีประเภทสินเชื่อต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อโดยรวมไม่แตกต่างกัน

8. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศจำแนกตามวัตถุประสงค์การกู้

ลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความต้องการสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องลูกค้ามีความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ รู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆ ที่ท่านต้องการ ด้านแหล่งสารสนเทศ ในเรื่องการใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาธนาคาร และผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ด้านคุณสมบัติด้านเวลาแตกต่างกันในเรื่องการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่าเพื่อเปรียบเทียบ ด้านปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วน ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ

ลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้แตกต่างกันในเรื่องการใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม ใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ ด้านเนื้อหาสารสนเทศแตกต่างกันในเรื่อง ประเภทสินเชื่อหลักประกันวงเงินกู้ กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์

9. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศจำแนกตามสถานะการรับบริการ

ลูกค้าที่มีสถานะการรับบริการแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความต้องการสารสนเทศในเรื่องเมื่อเกิดความต้องการใช้บริการสารสนเทศจะนึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลและไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกธนาคารจัดระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริการสินเชื่อที่สะดวกในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศแตกต่างกันในเรื่องการค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น และผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามความต้องการ ด้านปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกันในเรื่องเจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วนและไม่มีความเชื่อที่ตรงกับความต้องการ

ลูกค้าที่มีสถานะการรับบริการแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้วมีการใช้สารสนเทศด้านคุณสมบัติด้านเวลาน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ ทั้งนี้เนื่องจากลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติแล้วได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์แล้ว ความจำเป็นเกี่ยวกับบริการสินค้าน้อยลง การใช้สารสนเทศจึงน้อยลงไปด้วย

10. ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศจำแนกตามเพศ

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรค คือ การเผยแพร่สารสนเทศทางเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ ลูกค้าจึงเข้ามาสอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุมา สืบกระพัน (2552) ที่พบว่า ลูกค้ามีการใช้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก และสารสนเทศประเภทสื่อ

สิ่งพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอ

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ สารสนเทศที่ธนาคารให้บริการยังยากต่อการทำความเข้าใจ ลูกค้าจึงจำเป็นต้องใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลโดยตรง

11. ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศจำแนกตามอายุ

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ลูกค้าเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร แต่สารสนเทศที่ให้บริการยังไม่ชัดเจนหรืออาจไม่ครบถ้วนตามความต้องการ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงจึงเกิดปัญหาด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่เอื้ออำนวยต่อการสืบค้นตามมาอีกเช่นกัน

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคจากการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ สารสนเทศที่ใช้อยากต่อการทำความเข้าใจ โดยลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี เพราะเป็นช่วงอายุที่มีการเข้าถึงและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อมาก จึงประสบกับปัญหาจากการใช้มากกว่าช่วงอายุอื่นและประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่ออย่างน้อย ทำให้การทำความเข้าใจในระบบสินเชื่อยังมีน้อย

12. ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศจำแนกตามสถานภาพสมรส

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ การเข้าถึงสารสนเทศเพราะไม่ว่าลูกค้าอยู่ในสถานภาพใดก็ตาม ยังประสบปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อเช่นเดียวกัน

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ การใช้สารสนเทศ เพราะไม่ว่าลูกค้าอยู่ในสถานภาพใดก็ตาม ยังประสบปัญหาในการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อเช่นเดียวกัน คือ สารสนเทศที่ใช้อยากต่อการทำความเข้าใจ จึงต้องมีการใช้สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่ง

13. ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศจำแนกตามระดับการศึกษา

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ การเข้าถึงสารสนเทศ เพราะไม่ว่าลูกค้าอยู่ในระดับการศึกษาระดับใดก็ตาม ยังประสบปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อเช่นเดียวกัน

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีปัญหาและอุปสรรคจากการใช้สารสนเทศมากที่สุด เนื่องจากประสบการณ์การใช้สารสนเทศมีมากกว่า การคาดหวังจากการใช้จึงมีมาก ทำให้ประสบปัญหามากกว่า

14. ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศจำแนกตามอาชีพ

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคการเข้าถึงสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ การเข้าถึงสารสนเทศ เพราะไม่ว่าลูกค้าอยู่ในกลุ่มอาชีพใดก็ตาม ยังประสบปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อเช่นเดียวกัน

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ การใช้สารสนเทศ เพราะไม่ว่าลูกค้าอยู่ในกลุ่มอาชีพใดก็ตาม ยังประสบปัญหาในการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อเช่นเดียวกัน

15. ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยน้อยจะมีปัญหาและอุปสรรคมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า เนื่องจากสินเชื่อที่รองรับมีน้อยกว่า การเข้าถึงมากกว่า อาจต้องหาสารสนเทศจากหลายแหล่ง ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคมากขึ้นตามมา

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยน้อย มีปัญหาและอุปสรรค

ในการใช้สารสนเทศมากกว่ากลุ่มรายได้อื่นๆ เนื่องจากปัจจุบันค่าครองชีพเพิ่มขึ้น สภาพคล่องในการดำเนินชีวิตของกลุ่มลูกค้ารายได้น้อยจึงมีน้อยเช่นกัน ทำให้เกิดความต้องการใช้บริการสินเชื่อ จึงมีการใช้สารสนเทศมากกว่ากลุ่มรายได้สูง และทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

16. ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อที่มีการใช้บริการสินเชื่อต่างประเภทกัน

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่เข้าถึงบริการสินเชื่อต่างประเภทกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่เข้าถึงบริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อสำหรับธุรกิจ มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่ากลุ่มอื่นๆ เนื่องจากเมื่อมีการเข้าถึงสินเชื่อประเภทนี้มาก การเข้าถึงจึงประสบปัญหาตามมาเช่นกัน นั่นคือการเผยแพร่ทางเว็บไซต์ข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งในบางรายละเอียดลูกค้าจำเป็นต้องเข้ามาสอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง เพื่อให้ข้อมูลที่ต้องการ

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่ใช้บริการสินเชื่อต่างประเภทกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีการใช้บริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อสำหรับธุรกิจ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศมากกว่ากลุ่มอื่นๆ เนื่องจากสินเชื่อประเภทนี้มีการเข้าถึงมาก การใช้สารสนเทศจึงมีมาก ปัญหาจากการใช้จึงเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ทั้งสารสนเทศยังยากต่อการทำความเข้าใจ จึงต้องสอบถามเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ นั่นคือลูกค้าต้องใช้สารสนเทศจากหลายแหล่ง

17. ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานะการรับบริการต่างกัน

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีสถานะการรับบริการต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพราะไม่ว่าลูกค้าจะอยู่สถานะการรับบริการใด ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศก็มีการเข้าถึงสารสนเทศในลักษณะเดียวกัน

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีสถานะการรับบริการต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้วมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ ทั้งนี้เนื่องจากความจำเป็นเกี่ยวกับบริการสินเชื่อน้อยลง ทำให้การใช้สารสนเทศน้อยลง ปัญหาที่เกิดจากการใช้จึงน้อยลงไปด้วย

18. ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ

ของลูกค้าสินค้าชื่อที่มีวัตถุประสงค์การกู้ต่างกัน

ลูกค้าสินค้าชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่มีวัตถุประสงค์การกู้ต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การกู้เพื่อลงทุนในธุรกิจ มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การกู้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการลงทุนทางธุรกิจมีวงเงินที่ต้องการใช้ในการดำเนินการสูง สารสนเทศที่ทันสมัยและถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

ลูกค้าสินค้าชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่มีวัตถุประสงค์การกู้ต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากไม่ว่าลูกค้าจะมีวัตถุประสงค์การกู้ใดๆ ก็มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับลูกค้าสินค้าชื่อ

1.1 ปัจจุบันธนาคารมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศที่กว้างขวางมากขึ้น และนำเสนอรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์และบริการในทุกช่องทาง ลูกค้าสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้จากแหล่งต่างๆ ได้ง่ายขึ้น ลูกค้าจึงควรใช้ประโยชน์จากข้อมูลเหล่านั้นเพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำธุรกรรมกับทางธนาคาร

1.2 ลูกค้าสามารถให้คำแนะนำหรือเสนอแนะช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศที่ธนาคารยังไม่มีให้บริการ

1.3 ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นหรือแนะนำเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศของพนักงานในการบริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานธนาคารกรุงไทยและข้อเสนอแนะสำหรับธนาคาร

2.1 ธนาคารควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประเภทสินค้าชื่อที่ให้บริการในรูปแบบที่หลากหลายและเหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละกลุ่ม เช่น อาจประชาสัมพันธ์ถึงหน่วยงานของลูกค้า เนื่องจากลูกค้าอาจยังไม่ทราบว่าธนาคารมีบริการใดบ้าง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก เป็นต้น

2.2 ธนาคารควรเน้นการบริการที่สร้างความประทับใจ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน เพื่อลูกค้าจะได้ตัดสินใจมาใช้บริการกับธนาคาร

เอกสารอ้างอิง

จรรยา กงจักร์. (2548). การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการด้านสินค้าชื่อ ธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ-มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ฉัตรยาพร เสมอใจ, และ มัทนียา สมมิ. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ธรรมการพิมพ์.

ชาติ ไตรจันทร์. (2539). ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการให้บริการด้านสินค้าชื่อการเกษตรแก่เกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ธนาคารกรุงไทย. (2554). ประวัติความเป็นมา. สืบค้นจาก <http://www.ktb.co.th>.

_____. (2555). สรุปเศรษฐกิจไทยเดือนเมษายน 2555. กรุงเทพฯ: ธนาคาร.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2547ก). การให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ภาคเศรษฐกิจสำคัญ. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.

_____. (2547ข). ภาวะหนี้ครัวเรือน และผลสำรวจทัศนคติการก่อหนี้และการออมของครัวเรือนในภาคใต้. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.

_____. (2555). รายงานภาวะและแนวโน้มสินเชื่อของสถาบันการเงิน. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.

บุหลัน อุตยยะกุล. (2548). ความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พุทธิกาญจน์ หัตถิยา. (2548). ปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการด้านสินค้าชื่อกับธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจสะพานขาว. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

รุ่งโรจน์ โยธะบุญ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินค้าชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำ-พระอินทร์ พระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

วิฑูรย์ ปราศรัย. (2552). ความต้องการสินค้าชื่อของธนาคารกรุงไทย: กรณีศึกษาของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ในเขตอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศุภิมน สุกโสภาส. (2543). การใช้และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อภิชาติ วรรณ. (2540). ปัญหาการใช้สินค้าชื่อบุคคลของข้าราชการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อรอุมา สืบกระพัน. (2552). ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของวิศวกรบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักปฏิบัติการส่วนภูมิภาค-ภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.