

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 โซเชี่ยลเน็ตเวิร์ก					
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 --