

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

บทคัดย่อ

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

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

ผลการเปรียบเทียบการเข้าถึงกับสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายมีความต้องการสารสนเทศสินเชื่อมากกว่าเพศหญิง ส่วนการใช้สารสนเทศไม่มีความแตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบการเข้าถึงกับสารสนเทศจำแนกตามอายุ พบว่ามีความแตกต่างกันด้านความรู้และประสบการณ์ ด้านเครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี ด้านแหล่งสารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ส่วนการใช้สารสนเทศแตกต่างกันทุกด้าน สำหรับผลการเปรียบเทียบการเข้าถึงกับสารสนเทศจำแนกตามสถานะภาพสมรส พบว่าแตกต่างกันด้านความรู้และประสบการณ์ ด้านเครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี ด้านแหล่งสารสนเทศและ

ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ส่วนการใช้สารสนเทศแตกต่างกันด้านแหล่งสารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้านเวลาและด้านปัญหาและอุปสรรค

ผลการเปรียบเทียบการเข้าถึงกับสารสนเทศจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกันในด้านความรู้และประสบการณ์ ส่วนการใช้สารสนเทศแตกต่างกันในด้านปัญหาและอุปสรรค ผลการเปรียบเทียบการเข้าถึงกับสารสนเทศจำแนกตามอาชีพ พบว่าแตกต่างกันในด้านแหล่งสารสนเทศ ส่วนการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกัน สำหรับผลการเปรียบเทียบการเข้าถึงกับสารสนเทศจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าแตกต่างกันในด้านปัญหาและอุปสรรค ส่วนใช้สารสนเทศแตกต่างกันในด้านปัญหาและอุปสรรค

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

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