

สารบัญ

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

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