

## 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 (ชุติมา สัจจพันธ์, 2530)

สารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสูงขึ้นอย่างมากในการดำเนินงานและการตัดสินใจของคนในสังคมปัจจุบันจึงเรียกว่า สังคมสารสนเทศซึ่งหมายถึงการที่สารสนเทศกลายเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆ 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 เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเข้ามารับบริการของลูกค้า 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