

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์และการเปรียบเทียบข้อมูลของการศึกษาวิจัยเรื่อง การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ : กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ได้เสนอเป็น 3 ส่วนในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยายตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน และสถานะการรับบริการ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี โดยปัจจัยด้านการเข้าถึงสารสนเทศ มี 6 ด้านคือ ความต้องการสารสนเทศ ความรู้และประสบการณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก แหล่งสารสนเทศ คุณสมบัติด้านเวลาและปัญหาและอุปสรรค และปัจจัยด้านการใช้สารสนเทศมี 5 ด้าน คือ วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ คุณสมบัติด้านเวลาและปัญหาและอุปสรรค โดยแยกเป็นรายชื่อ

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี โดยปัจจัยด้านการเข้าถึงสารสนเทศ มี 6 ด้านคือ ความต้องการสารสนเทศ ความรู้และประสบการณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก แหล่งสารสนเทศ คุณสมบัติด้านเวลาและปัญหาและอุปสรรค และปัจจัยด้านการใช้สารสนเทศมี 5 ด้าน คือ วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ คุณสมบัติด้านเวลาและปัญหาและอุปสรรค

ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน และสถานะการรับบริการ

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสภาพการใช้บริการ ได้แก่ ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน และสถานะการรับบริการ มีผลการศึกษาดังนี้

1 สถานภาพทั่วไปของลูกค้าสินเชื่อ

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 30 ปี สถานะภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน วุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาทต่อเดือน ดังรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 2 สถานภาพทั่วไปของลูกค้าสินเชื่อ

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	108	53.2
	หญิง	95	46.8
	รวม	203	100.0
อายุ	น้อยกว่า 30 ปี	75	36.9
	30 – 40 ปี	72	35.5
	40 -50 ปี	37	18.2
	50 – 60 ปี	17	8.4
	มากกว่า 60 ปี	2	1
	รวม	203	100.0
สถานะภาพสมรส	โสด	80	39.4
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	118	58.1
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	2.5
	รวม	203	100.0
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	36.5
	ปริญญาตรี	112	55.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	17	8.3
	รวม	203	100.0
อาชีพ	รับราชการ	106	52.2
	พจน.รัฐวิสาหกิจ	16	7.9
	พจน.เอกชน	19	9.4
	อื่นๆ	62	30.5
	รวม	203	100.0

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รายได้	ต่ำกว่า 15,000 บาท	77	37.9
	15,000 – 30,000 บาท	98	48.3
	30,000 – 45,000 บาท	21	10.3
	มากกว่า 45,001 บาท	7	3.4
	รวม	203	100.0

2 สถานภาพการให้บริการของลูกค้าสินเชื่อ

2.1 ประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ

ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาคือสินเชื่อเช่าซื้อสินค้า คิดเป็นร้อยละ 32.5 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 12.8 และลูกค้าใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.4 ดังรายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 3 สถานภาพการให้บริการของลูกค้าสินเชื่อ จำแนกประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ

ประเภทสินเชื่อ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สินเชื่อบุคคล	102	50.2
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	26	12.8
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ	9	4.4
สินเชื่อเช่าซื้อสินค้า	66	32.5
รวม	203	100

2.2 วัตถุประสงค์การกู้เงิน

ลูกค้าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การกู้เงิน เพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 74.9 รองลงมาคือเพื่อลงทุนในธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 23 เพื่อหมุนเวียนในกิจการ คิดเป็นร้อยละ 22 และเพื่อรีไฟแนนซ์น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6 ดังรายละเอียดในตาราง 3

ตาราง 4 สภาพการให้บริการของลูกค้าสินเชื่อ จำแนกตามวัตถุประสงค์การกู้เงิน

วัตถุประสงค์การกู้เงิน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ใช้จ่ายในครัวเรือน	152	74.9
หมุนเวียนในกิจการ	22	10.8
ลงทุนในธุรกิจ	23	11.3
รีไฟแนนซ์	6	3
รวม	203	100

2.3 สถานะการรับบริการ

ลูกค้าส่วนใหญ่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้ว คิดเป็นเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาคือ อยู่ระหว่างตัดสินใจและอยู่ระหว่างขออนุมัติ คิดเป็นร้อยละ 55 ดังรายละเอียดในตาราง 4

ตาราง 5 สภาพการให้บริการของลูกค้าสินเชื่อ จำแนกตามสถานะการรับบริการ

สถานะการรับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ระหว่างตัดสินใจ	55	27.1
ระหว่างขออนุมัติ	55	27.1
ได้รับการอนุมัติแล้ว	93	45.8
รวม	203	100

ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี

ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ มี 6 ด้านคือ ความต้องการสารสนเทศ ความรู้และประสบการณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก แหล่งสารสนเทศ คุณสมบัติด้านเวลาและปัญหาและอุปสรรค ส่วนปัจจัยด้านการใช้สารสนเทศมี 5 ด้าน คือ วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ คุณสมบัติด้านเวลาและปัญหาและอุปสรรค ซึ่งนำเสนอจำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนาราชิวาส ทั้ง 6 ด้าน โดยภาพรวมตามตาราง 5

ตาราง 6 ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนาราชิวาส

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	\bar{x}	ระดับการเข้าถึงสารสนเทศ
1. ด้านความต้องการสารสนเทศ	4.04	มาก
2. ด้านความรู้และประสบการณ์การค้นและการเข้าถึง	3.63	มาก
3. ด้านเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ	3.68	มาก
4. ด้านแหล่งสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	3.51	มาก
5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลาของสารสนเทศ	3.45	มาก
6. ด้านปัญหาในการค้นหาสารสนเทศ	2.41	ปานกลาง

ตาราง 6 ระดับการเข้าถึงสารสนเทศตามปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนาราชิวาส พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเข้าถึง สารสนเทศด้านต่อไปนี้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความต้องการสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.04$) ด้านเครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี ($\bar{x} = 3.68$) ด้านความรู้และประสบการณ์การเข้าถึง ($\bar{x} = 3.63$) ด้านแหล่งสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.51$) ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ($\bar{x} = 3.45$) ส่วนปัจจัยด้านปัญหาในการค้นหาสารสนเทศอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x} = 2.41$) ตามลำดับ

ตาราง 7 ระดับความคิดเห็นของการเข้าถึงสารสนเทศตามปัจจัย ด้านความต้องการสารสนเทศของ
ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านความต้องการ สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีความต้องการ สารสนเทศเกี่ยวกับเรื่อง สินเชื่อของธนาคารทุก ครั้งที่ต้องการใช้บริการ สินเชื่อของธนาคาร	68 (33.5)	89 (43.8)	46 (22.7)	-	-	4.11	0.74	มาก
2. ได้รับสารสนเทศที่ตรง กับความต้องการ	40 (19.7)	108 (53.2)	45 (22.2)	10 (4.9)	-	3.88	0.78	มาก
3. สารสนเทศเป็นสิ่งที่ จำเป็นต่อการตัดสินใจ ใช้บริการสินเชื่อ	69 (34.0)	96 (47.3)	35 (17.2)	2 (1.5)	-	4.14	0.75	มาก
4. เมื่อเกิดความต้องการใช้ บริการสารสนเทศ ท่าน นึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคาร ที่ทำหน้าที่ในการให้ ข้อมูล	74 (36.5)	93 (45.8)	36 (17.7)	-	-	4.19	0.71	มาก
5. เมื่อเกิดความต้องการใช้ สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วย ตนเองเพื่อเป็นข้อมูลการ ตัดสินใจ	49 (24.1)	86 (42.4)	61 (30.0)	6 (3.0)	1 (0.5)	3.87	0.83	มาก

ตาราง 7 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ
ด้านความต้องการสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้านึกถึงเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลเมื่อเกิดความต้องการ
ใช้บริการสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่ง

อยู่ในระดับมากเช่นกัน และการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองมีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ($\bar{X} = 3.87$)

ตาราง 8 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านความรู้และประสบการณ์การเข้าถึงของลูกค้าสินเชื่อบancaกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศด้านความรู้และประสบการณ์การเข้าถึง	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. สามารถค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	42 (20.7)	87 (42.9)	62 (30.5)	11 (5.4)	1 (0.5)	3.78	0.85	มาก
2. สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	52 (25.6)	100 (49.3)	38 (18.7)	11 (5.4)	2 (1.0)	3.93	0.87	มาก
3. สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	52 (25.6)	101 (49.8)	38 (18.7)	10 (4.9)	2 (1.0)	3.94	0.85	มาก
4. รู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่าง ที่ท่านต้องการ	25 (12.3)	89 (43.8)	77 (37.9)	12 (5.9)	-	3.63	0.78	มาก
5. ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ	15	39	73	62	14	2.90	1.03	ปานกลาง

ตาราง 8 ลูกค้าสินเชื่อบancaกรุงไทยมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศด้านความรู้และประสบการณ์การเข้าถึง ดังนี้ ลูกค้าใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับ

สินเชื่อด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าที่มีความคิดเห็นที่ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศนั้น มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ($\bar{x} = 2.90$)

ตาราง 9 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก และเทคโนโลยีเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ ด้านเครื่องมือ สิ่ง อำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. ธนาคาร จัดระบบสารสนเทศที่ เกี่ยวข้องกับการ บริการสินเชื่อที่ สะดวกในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	40 (19.7)	89 (43.8)	66 (32.5)	8 (3.9)	-	3.79	0.80	มาก
2. ใช้คอมพิวเตอร์ ที่ธนาคารจัดบริการ ในการค้นหาและการ เข้าถึงสารสนเทศ	31 (15.3)	75 (36.9)	53 (26.1)	39 (19.2)	5 (2.5)	3.43	1.04	มาก
3. ใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	52 (25.6)	80 (39.4)	52 (25.6)	16 (7.9)	3 (1.5)	3.80	0.96	มาก
4. ใช้โทรศัพท์ หรืออุปกรณ์สื่อสาร แบบพกพาในการ	46 (22.7)	82 (40.4)	57 (28.1)	16 (7.9)	2 (1.0)	3.76	0.93	มาก

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ ด้านเครื่องมือ สิ่ง อำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
ค้นหาและเข้าถึง สารสนเทศ								
5. ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อกับสื่อสิ่งพิมพ์ ที่ทางธนาคารจัดให้	27 (13.3)	82 (40.4)	82 (40.4)	12 (5.9)	-	3.61	0.79	มาก

ตาราง 9 ลูกค้ำสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศด้านเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้ ลูกค้ำใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้ำใช้คอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดบริการในการค้นหาและการเข้าถึงสารสนเทศ มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ($\bar{x} = 3.43$)

ตาราง 10 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ของลูกค้ำสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ ด้านแหล่ง สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. ค้นหา สารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย	31 (15.3)	85 (41.9)	71 (35.0)	13 (63.4)	3 (1.5)	3.63	0.87	มาก

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ ด้านแหล่ง สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การแปล ผลคะแนน
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
สาขานราธิวาส								
2. ค้นหา สารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	24 (11.8)	79 (38.9)	74 (36.5)	21 (10.3)	5 (2.5)	3.47	0.92	มาก
3. ค้นหา สารสนเทศ โดย การสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง	40 (19.7)	107 (52.7)	42 (20.7)	13 (6.4)	1 (0.5)	3.85	0.83	มาก
4. ค้นหา สารสนเทศโดย การสอบถามจาก เพื่อน ญาติ หรือ คนที่ท่านรู้จัก	27 (13.3)	81 (39.9)	78 (38.4)	13 (6.4)	4 (2.0)	3.56	0.84	มาก
5. ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ โทรทัศน์	18 (8.9)	71 (35.0)	95 (46.8)	15 (7.4)	4 (2.0)	3.41	0.83	มาก
6. ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่น พับ นิตยสาร	19 (9.4)	67 (33.0)	83 (40.9)	262 (12.8)	8 (3.9)	3.31	0.95	ปาน กลาง

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ ด้านแหล่ง สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
7. ได้รับ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูล ทางโทรศัพท์	16 (7.9)	74 (36.5)	76 (37.4)	31 (15.3)	6 (3.0)	3.31	0.93	ปาน กลาง
8. ได้รับ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูล ทางโซเชียล เน็ตเวิร์ค	24 (11.8)	85 (41.9)	75 (36.9)	13 (6.4)	6 (3.0)	3.53	0.89	มาก

ตาราง 10 ลูกค้าน่าเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศด้านแหล่งสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้าน่าค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับสินค้า โดยการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าน่าค้นหาสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร และค้นหาสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์หรือ Call center มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ($\bar{x} = 3.31$)

ตาราง 11 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้านเวลาของลูกค้า
สินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้าน เวลา	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. สืบค้นหรือ	23 (11.3)	63 (31.0)	76 (37.4)	31 (15.3)	10 (4.9)	3.29	1.02	ปาน กลาง

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้าน เวลา	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูล เก่า เพื่อเปรียบเทียบ								
2. สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูล ที่เป็นปัจจุบันของ ธนาคาร	23 (11.3)	79 (38.9)	82 (40.4)	13 (6.4)	6 (3.0)	3.49	0.89	มาก
3. สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานใน อนาคต	26 (12.8)	91 (44.8)	60 (29.6)	22 (10.8)	4 (2.0)	3.56	0.91	มาก

ตาราง 11 ลูกค้ายินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศด้านคุณสมบัติด้านเวลา ดังนี้ ลูกค้ายินเชื่อมีการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$ โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้ายินเชื่อมีการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่าเพื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลในปัจจุบัน มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ($\bar{x} = 3.29$)

ตาราง 12 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านปัญหาในการค้นหาสารสนเทศของ
ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ ด้านปัญหาในการค้นหา สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. สารสนเทศที่ ให้บริการหรือเผยแพร่ ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตาม ต้องการ	21 (10.3)	54 (26.6)	86 (42.4)	39 (19.2)	3 (1.5)	3.25	0.93	ปาน กลาง
2. เจ้าหน้าที่ ธนาคารขาดความรู้ด้าน การให้บริการสินเชื่อที่ ถูกต้องและครบถ้วน	19 (9.4)	49 (24.1)	66 (32.5)	46 (22.7)	23 (11.3)	2.98	1.14	ปาน กลาง
3. ระบบสารสนเทศ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่มีประสิทธิภาพ	13 (6.4)	58 (28.6)	68 (33.5)	47 (23.2)	17 (8.4)	3.01	1.06	ปาน กลาง
4. มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ	14 (6.9)	38 (18.7)	71 (35.0)	53 (26.1)	27 (13.3)	2.80	1.11	ปาน กลาง
5. ไม่มีสินเชื่อที่ ตรงกับความต้องการ ของท่าน	20 (9.9)	43 (21.2)	74 (36.5)	44 (21.7)	22 (10.8)	2.98	1.12	ปาน กลาง

ตาราง 12 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ
ด้านปัญหาในการค้นหาสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้ามีปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศที่ให้บริการในเรื่องของ

การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.25$) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้ามีความคิดเห็นว่าการเข้าถึงสารสนเทศนั้นมีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหา มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ($\bar{x} = 2.80$)

2. ปัจจัยการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อบancarกรุงไทย สาขานราธิวาสทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมตามตาราง 13

ตาราง 13 ภาพรวมของปัจจัยการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อบancarกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	\bar{x}	ระดับการใช้สารสนเทศ
1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้	3.64	มาก
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	3.56	มาก
3. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	3.51	มาก
4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	3.36	ปานกลาง
5. ด้านปัญหาจากการใช้สารสนเทศ	3.45	มาก

ตาราง 13 ระดับการใช้สารสนเทศตามปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อบancarกรุงไทย สาขานราธิวาส พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยในการใช้สารสนเทศด้านต่อไปนี้ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ($\bar{x} = 3.64$) ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.56$) ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ($\bar{x} = 3.51$) ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ($\bar{x} = 3.51$) ด้านปัญหาจากการใช้สารสนเทศ ($\bar{x} = 3.45$) ส่วนด้านคุณสมบัติด้านเวลา มีระดับการใช้ปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$) ตามลำดับ

ตาราง 14 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ
เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ ด้านวัตถุประสงค์ ในการใช้	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. ท่านใช้เพื่อ เป็นความรู้เพิ่มเติม	51 (25.2)	108 (53.3)	41 (20.0)	3 (1.5)	-	3.72	0.70	มาก
2. ท่านใช้เพื่อ ตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อกับธนาคาร	58 (28.6)	93 (45.8)	44 (21.7)	7 (3.4)	1 (0.5)	3.99	0.83	มาก
3. ท่านใช้เพื่อ เป็นแนวทางในการ ดำเนินธุรกิจ	33 (16.3)	84 (41.4)	64 (31.5)	84 (8.4)	33 (2.5)	3.61	0.94	มาก
4. ท่านใช้เพื่อ ประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัย ข้อมูล	32 (15.8)	62 (30.5)	56 (27.6)	29 (14.3)	24 (11.8)	3.24	1.22	ปาน กลาง

ตาราง 14 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ดังนี้ ลูกค้าใช้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกู้เงินกับธนาคาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ($\bar{x} = 3.24$)

ตาราง 15 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ ด้านเนื้อหา สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	เกณฑ์
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. ประเภท สินเชื่อ	38 (18.7)	107 (52.7)	49 (24.1)	9 (4.4)	-	3.86	0.77	มาก
2. หลักฐาน ประกอบการกู้เงิน	41 (20.2)	102 (50.2)	52 (25.6)	7 (3.4)	1 (0.5)	3.86	0.80	มาก
3. คุณสมบัติผู้กู้	53 (26.1)	104 (51.2)	40 (19.7)	5 (2.5)	1 (0.5)	4.00	0.78	มาก
4. อัตราดอกเบี้ย	46 (22.7)	103 (50.7)	46 (22.7)	7 (3.4)	1 (0.5)	3.92	0.80	มาก
5. ระยะเวลา ผ่อนชำระ	53 (2.1)	105 (51.7)	40 (19.7)	4 (2.0)	1 (0.5)	4.01	0.76	มาก
6. วงเงินที่ให้กู้	59 (29.1)	104 (51.2)	31 (15.3)	5 (2.5)	4 (2.0)	4.03	0.85	มาก
7. หลักประกัน	52 (25.6)	95 (46.8)	49 (24.1)	6 (3.0)	1 (0.5)	3.94	0.81	มาก
8. ค่าใช้จ่ายใน การดำเนินการ	43 (21.2)	99 (48.8)	45 (22.2)	14 (6.9)	2 (1.0)	3.82	0.88	มาก
9. ประกัน วงเงินกู้	48 (23.6)	99 (48.8)	47 (23.2)	7 (3.4)	2 (1.0)	3.91	0.83	มาก
10. กฎหมาย เกี่ยวกับสินเชื่อ	42 (20.7)	97 (47.8)	45 (22.2)	15 (7.4)	4 (2.0)	3.78	0.92	มาก
11. อื่นๆ	-	-	-	-	-	0.00	0.00	-

ตาราง 15 ลูกค้ายินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้าใช้เนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับวงเงินที่ให้กู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าใช้เนื้อหาสารสนเทศในเรื่องกฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ($\bar{x} = 3.24$)

ตาราง 16 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ของลูกค้า สินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ ด้านแหล่ง สารสนเทศที่ใช้	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของ ธนาคารที่ค้นหา ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส	28 (13.8)	81 (39.9)	72 (35.5)	16 (7.9)	6 (3.0)	3.54	0.93	มาก
2. ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของ ธนาคารที่ค้นหา ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ	19 (9.4)	82 (40.4)	70 (34.5)	28 (13.8)	4 (2.0)	3.41	0.91	มาก
3. ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการ	41 (20.2)	99 (48.8)	50 (24.6)	12 (5.9)	1 (0.5)	3.82	0.84	มาก

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ ด้านแหล่ง สารสนเทศที่ใช้	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
บริการสินเชื่อของ ธนาคารจากการ สอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง								
4. ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของ ธนาคาร ที่ได้จาก การสอบถามจาก เพื่อน ญาติ หรือ คนที่ท่านรู้จัก	29 (14.3)	82 (40.4)	66 (32.5)	23 (11.3)	3 (1.5)	3.55	0.92	มาก
5. ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของ ธนาคารที่ได้รับ ผ่านสื่อโทรทัศน์	18 (8.9)	78 (38.4)	80 (39.4)	23 (11.3)	4 (2.0)	3.41	0.88	มาก
6. ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของ ธนาคารผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่น พับ	18 (8.9)	87 (42.9)	73 (36.0)	22 (10.8)	3 (1.5)	3.47	0.86	มาก

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ ด้านแหล่ง สารสนเทศที่ใช้	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
7. ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับบริการ สินเชื่อของ ธนาคารที่ได้ ได้รับผ่าน ศูนย์บริการข้อมูล ทางโทรศัพท์	19 (9.4)	81 (39.9)	79 (38.9)	18 (8.9)	6 (3.0)	3.44	0.89	มาก
8. ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับบริการ สินเชื่อของ ธนาคารที่ได้ ได้รับผ่าน ศูนย์บริการข้อมูล ทางโซเชียล เน็ตเวิร์ค	25 (12.3)	80 (39.4)	71 (35.0)	20 (9.9)	7 (3.4)	3.47	0.95	มาก

ตาราง 16 ลูกค้ายินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศด้านแหล่งสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้ายินเชื่อใช้สารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารโดยสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ให้ข้อมูลโดยตรง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้ายินเชื่อสารสนเทศที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ และใช้สารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์ มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ($\bar{x} = 3.41$)

ตาราง 17 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้านเวลาของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ ด้านคุณสมบัติ ด้านเวลา	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่ เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มี การดำเนินงาน ตามข้อมูลนั้น แล้วในปัจจุบัน)	15 (7.4)	70 (34.5)	78 (38.4)	31 (15.3)	9 (4.4)	3.25	0.95	ปาน กลาง
2. สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่ เป็นข้อมูล ปัจจุบัน	23 (11.3)	102 (50.2)	67 (33.0)	9 (4.4)	2 (1.0)	3.67	0.77	มาก
3. สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่ จะมีการ ดำเนินงานใน อนาคต	19 (9.4)	99 (48.8)	75 (36.9)	8 (3.9)	2 (1.0)	3.62	0.75	มาก

ตาราง 17 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศ
ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ดังนี้ ลูกค้าใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน อยู่

ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า ซึ่งธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ($\bar{x} = 3.25$)

ตาราง 18 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านปัญหาจากการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ ด้านปัญหาจากการ ใช้สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ประเภท คะแนน
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. สารสนเทศที่ ได้รับยากต่อการทำ ความเข้าใจ	16 (7.9)	69 (34.0)	86 (42.4)	29 (14.3)	3 (1.5)	3.33	0.87	ปาน กลาง
2. สารสนเทศที่ ได้รับไม่เพียงพอต่อ การตัดสินใจ	15 (7.4)	56 (27.6)	88 (43.3)	39 (19.2)	6 (2.5)	3.18	0.91	ปาน กลาง
3. สารสนเทศที่ ได้รับไม่เป็น ปัจจุบัน	8 (3.9)	51 (25.1)	78 (38.4)	57 (28.1)	9 (4.4)	2.96	0.93	ปาน กลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	15 (7.4)	37 (18.2)	66 (32.5)	61 (30.0)	24 (11.8)	2.79	1.10	ปาน กลาง
5. ต้องใช้แหล่ง สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่ง จึงจะได้ ข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	17 (8.4)	69 (34.0)	81 (39.9)	21 (10.3)	15 (7.4)	3.26	1.00	ปาน กลาง

ตาราง 18 ลูกค้านั้นเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ดังนี้ ลูกค้านั้นมีความคิดเห็นว่าสารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.33$) โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้านั้นมีความคิดเห็นว่าปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำให้ข้อมูลไม่ชัดเจนนั้น มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ($\bar{x} = 2.79$)

การเปรียบเทียบการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้านั้นเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจและสังคม

1. เปรียบเทียบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้านั้นเชื่อจำแนกตามเพศ

ผลการเปรียบเทียบระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศกับปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้านั้นเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส พบว่า ลูกค้าเพศชาย มีระดับการเข้าถึงสารสนเทศด้านความต้องการสารสนเทศ มากกว่าด้านอื่นๆ ($\bar{x} = 4.09$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.73$) ดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ กับปัจจัยที่มีต่อ การเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ชาย		หญิง		t - test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ด้านความต้องการสารสนเทศ	4.09	0.62	3.97	0.54	0.013*
1.1 มีความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร	4.14	0.76	4.07	0.73	0.534
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ	3.95	0.80	3.79	0.74	0.133
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ	4.27	0.76	3.99	0.71	0.007*
1.4 เมื่อเกิดความต้องการใช้บริการสารสนเทศ ท่านนึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูล	1.30	0.78	4.06	0.62	0.020*
1.5 เมื่อเกิดความต้องการใช้สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วยตนเองเพื่อเป็นข้อมูลการตัดสินใจ	3.81	0.90	3.94	0.74	0.262

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ชาย		หญิง		t - test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
2. ด้านความรู้และประสบการณ์	3.62	0.71	3.65	0.62	0.750
2.1 สามารถค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	3.79	0.89	3.77	0.82	0.877
2.2 สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	3.87	0.95	4.00	0.76	0.288
2.3 สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	3.86	0.97	4.03	0.71	0.156
2.4 รู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ท่านต้องการ	3.63	0.80	3.62	0.75	0.938
2.5 ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ	2.95	1.06	2.83	0.99	0.401
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.73	0.70	3.62	0.67	0.247
3.1 ธนาคารจัดระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริการสินเชื่อที่สะดวกในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	3.87	0.83	3.71	0.76	0.143
3.2 ท่านใช้คอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดบริการในการค้นหาและการเข้าถึงสารสนเทศ	3.45	1.06	3.41	1.02	0.769
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	3.83	1.00	3.76	0.91	0.578
3.4 ใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	3.75	0.97	3.77	0.89	0.888
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทางธนาคารจัดให้	3.75	0.81	3.45	0.74	0.007*
4. ด้านแหล่งสารสนเทศ	3.49	0.68	3.53	0.58	0.729
4.1 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของ	3.61	0.90	3.65	0.83	0.736

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ชาย		หญิง		t - test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี					
4.2 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	3.40	0.93	3.56	0.91	0.217
4.3 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถาม จากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	3.82	0.85	3.87	0.80	0.671
4.4 ค้นหาสารสนเทศโดยการสอบถาม จากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.58	0.90	3.54	0.85	0.706
4.5 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์	3.37	0.90	3.46	0.76	0.428
4.6 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น	3.31	0.99	3.31	0.90	0.943
4.7 ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการ ข้อมูลทางโทรศัพท์	3.35	0.97	3.26	0.88	0.498
4.8 ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการ ข้อมูลทางโซเซียลเน็ตเวิร์ค	3.54	0.97	3.56	0.80	0.699
5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	3.53	0.80	3.34	0.79	0.092
5.1 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อ เปรียบเทียบ	3.37	1.09	3.19	0.93	0.207
5.2 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ของธนาคาร	3.57	0.90	3.40	0.87	0.163
5.3 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานใน อนาคต	3.66	0.91	3.44	0.91	0.095

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ชาย		หญิง		t - test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
6. ด้านปัญหาและอุปสรรค	2.39	0.76	2.42	0.71	0.596
6.1 สารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ	3.26	0.93	3.24	0.94	0.896
6.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วน	2.94	1.18	3.02	1.10	0.594
6.3 ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ	2.99	1.07	3.04	1.04	0.730
6.4 มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศ	2.78	1.18	2.82	1.02	0.781
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการของท่าน	2.97	1.22	2.98	1.00	0.966

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับปัจจัยที่มีผลต่อการการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทยสาขาธนาราชิวาส โดยภาพรวมในด้านความต้องการสารสนเทศ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศด้านความต้องการสารสนเทศที่มีความแตกต่างกัน คือ ลูกค้าเพศชาย มีความคิดเห็นว่าสารสนเทศนั้นเป็นสิ่งจำเป็นต่อการตัดสินใจในการใช้บริการสินเชื่อมากกว่าเพศหญิง และ เมื่อเกิดความต้องการสารสนเทศลูกค้าเพศหญิง จะนึกถึงเจ้าหน้าที่ของธนาคารที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจมากกว่าเพศชาย ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกลูกค้าเพศชายมีการเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์ที่ทางธนาคารจัดหาให้มากกว่าลูกค้าเพศหญิง

2. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามเพศ

สินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส พบว่า ลูกค้าเพศชาย มีระดับการใช้สารสนเทศด้านเนื้อหาสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.49$) น้อยกว่าลูกค้าเพศหญิง ($\bar{X} = 3.63$) ดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ กับปัจจัยที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ต สาขานราธิวาส

การใช้สารสนเทศ	ชาย		หญิง		t – test
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	3.68	0.79	3.59	0.71	0.302
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	3.76	0.75	3.67	0.64	0.400
1.2 ท่านใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร	4.06	0.84	3.91	0.81	0.198
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ	3.66	0.97	3.55	0.91	0.407
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	3.25	1.31	3.23	1.12	0.915
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	3.49	0.59	3.63	0.60	0.606
2.1 ประเภทสินเชื่อ	3.81	0.75	3.91	0.79	0.403
2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน	3.88	0.75	3.84	0.84	0.737
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	4.01	0.78	3.99	0.78	0.857
2.4 อัตราดอกเบี้ย	3.82	0.80	4.02	0.79	0.078
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	3.88	0.81	4.16	0.69	0.009*
2.6 วงเงินที่ให้กู้	3.93	0.93	4.15	0.73	0.064
2.7 หลักประกัน	3.86	0.83	4.03	0.79	0.136
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	3.75	0.92	3.91	0.83	0.209
2.9 ประกันวงเงินกู้	3.82	0.90	4.00	0.74	0.132
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	3.66	0.92	3.92	0.92	0.047*

การใช้สารสนเทศ	ชาย		หญิง		t – test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
2.11 อื่นๆ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000
3. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	3.50	0.69	3.52	0.67	0.749
3.1 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี	3.50	1.04	3.58	0.79	0.547
3.2 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ	3.46	0.98	3.36	0.82	0.413
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ ของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง	3.88	0.83	3.76	0.85	0.302
3.4 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ ของธนาคาร ที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.59	0.90	3.49	0.96	0.453
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	3.31	0.89	3.52	0.85	0.103
3.6 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคาร ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น	3.48	0.90	3.45	0.81	0.812
3.7 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการ สินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการ ข้อมูลทางโทรศัพท์	3.41	0.89	3.47	0.90	0.598
3.8 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการ สินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการ	3.40	0.97	3.56	0.93	0.233

การใช้สารสนเทศ	ชาย		หญิง		t – test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค					
4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	3.42	0.83	3.29	0.79	0.882
4.1 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	3.19	1.03	3.32	0.85	0.368
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	3.76	0.80	3.56	0.74	0.064
4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	3.68	0.84	3.55	0.63	0.225
5. ด้านปัญหาและอุปสรรค	2.33	0.816	2.37	0.71	0.129
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ	3.31	0.99	3.35	0.71	0.733
5.2 สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.32	1.02	3.16	0.78	0.722
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	2.94	0.99	2.99	0.87	0.680
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	2.83	1.20	2.75	0.99	0.580
5.5 ต้องใช้แหล่งสารสนเทศมากกว่า 1 แหล่ง จึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	3.27	1.10	3.24	0.90	0.853

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 20 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับปัจจัยที่มีผลต่อการ
การใช้สารสนเทศสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรี โดยลูกค้าเพศชายมีการใช้
สารสนเทศด้านเนื้อหาแตกต่างจากลูกค้าเพศหญิง โดยเนื้อสารสนเทศเกี่ยวกับระยะเวลาผ่อนชำระ
และกฎหมาย มีการใช้น้อยกว่าลูกค้าเพศหญิง

3. การเปรียบเทียบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามอายุ

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ กับปัจจัยที่มีต่อการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	อายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ความต้องการสารสนเทศ	4.07	0.51	4.02	0.65	4.03	0.59	4.05	0.58	3.40	1.13	0.628
1.1 มีความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร	4.13	0.70	4.01	0.76	4.27	0.77	4.06	0.75	4.00	1.41	0.541
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ	3.93	0.66	3.96	0.80	3.73	0.80	3.82	0.89	2.00	0.00	0.006*
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ	4.15	0.65	4.08	0.80	4.14	0.79	4.35	0.79	4.00	1.41	0.761
1.4 เมื่อเกิดความต้องการใช้บริการสารสนเทศ ท่านนึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ท่าน้ำหน้าในการให้	4.19	0.71	4.21	0.73	4.08	0.68	4.35	0.72	4.00	1.41	0.751

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	อายุ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ข้อมูล											
1.5 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้ สารสนเทศ ท่าน ค้นหาด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลการ ตัดสินใจ	3.93	0.83	3.85	0.81	3.92	0.83	3.65	0.86	3.00	1.41	0.404
2. ด้านความรู้ และประสบการณ์	3.82	0.64	3.59	0.58	3.54	0.65	3.33	0.90	2.40	0.28	0.001*
2.1 สามารถ ค้นหาสารสนเทศ ด้วยตนเอง	3.95	0.80	3.63	0.81	3.84	0.93	3.59	1.00	3.50	0.70	0.165
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ใน การค้นหา สารสนเทศด้วย ตนเอง	4.23	0.79	3.86	0.68	3.84	0.87	3.35	1.27	2.00	0.00	0.000*
2.3 สามารถใช้ งานอินเทอร์เน็ต เพื่อค้นหา สารสนเทศด้วย ตนเอง	4.13	0.84	3.90	0.65	3.92	0.76	3.53	1.38	2.00	0.00	0.001*
2.4 รู้แหล่ง สารสนเทศที่มี	3.84	0.75	3.50	0.69	3.68	0.82	3.24	0.83	2.50	0.71	0.002*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	อายุ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ข้อมูลต่างๆที่ท่าน ต้องการ											
2.5 ไม่จำเป็นต้อง ค้นหาสารสนเทศ	2.96	1.20	3.08	0.91	2.43	0.90	2.94	0.75	2.00	0.00	0.018*
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.83	0.69	3.59	0.61	3.65	0.64	3.54	0.90	2.50	0.14	0.021*
3.1 ธนาคาร จัดระบบ สารสนเทศที่ เกี่ยวข้องกับการ บริการสินเชื่อที่ สะดวกในการ ค้นหาและเข้าถึง สารสนเทศ	3.77	0.85	3.72	0.70	3.86	0.86	4.12	0.86	3.00	0.00	0.225
3.2 ท่านใช้ คอมพิวเตอร์ที่ ธนาคารจัดบริการ ในการค้นหาและ การเข้าถึง สารสนเทศ	3.60	1.05	3.38	0.93	3.30	1.12	3.41	1.23	2.00	0.00	0.161
3.3 ใช้ คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการ ค้นหาและเข้าถึง	4.07	0.94	3.64	0.93	3.81	0.74	3.47	1.34	2.00	0.00	0.002*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	อายุ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
สารสนเทศ											
3.4 ใช้โทรศัพท์ หรืออุปกรณ์ สื่อสารแบบพกพา ในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	4.01	0.90	3.61	0.81	3.97	0.69	3.00	1.28	2.00	0.00	0.000*
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อจากสื่อ สิ่งพิมพ์ที่ทาง ธนาคารจัดให้	3.72	0.76	3.64	0.81	3.30	0.74	3.71	0.85	3.50	0.71	0.105
4. ด้านแหล่ง สารสนเทศ	3.73	0.59	3.47	0.61	3.25	0.63	3.35	0.67	2.81	0.89	0.001*
4.1 ค้นหา สารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี	3.92	0.78	3.50	0.79	3.46	1.04	3.41	0.87	2.50	0.71	0.003*
4.2 ค้นหา สารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	3.51	1.02	3.47	0.77	3.54	0.93	3.29	1.05	2.50	0.71	0.531
4.3 ค้นหา	4.09	0.68	3.71	0.86	3.62	0.98	3.88	0.70	3.50	0.71	0.018*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	อายุ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
สารสนเทศ โดยการสอบถาม จากเจ้าหน้าที่ ธนาคารโดยตรง											
4.4 ค้นหา สารสนเทศโดย การสอบถามจาก เพื่อน ญาติ หรือ คนที่ท่านรู้จัก	3.84	0.87	3.49	0.73	3.22	1.03	3.35	0.79	4.00	0.00	0.003*
4.5 ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ โทรทัศน์	3.64	0.83	3.39	0.78	3.14	0.82	3.24	0.83	2.50	0.71	0.010*
4.6 ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร	3.51	1.00	3.32	0.87	2.86	0.95	3.29	0.77	4.00	0.00	0.013*
4.7 ได้รับ สารสนเทศ ผ่านศูนย์บริการ ข้อมูลทาง โทรศัพท์	3.51	0.84	3.38	0.91	2.89	0.88	3.24	1.15	2.00	0.00	0.003*
4.8 ได้รับ สารสนเทศผ่าน	3.81	0.78	3.53	0.84	3.27	0.80	3.12	1.17	1.50	0.71	0.000*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	อายุ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ศูนย์บริการข้อมูล ทางโซเชียล เน็ตเวิร์ค											
5. ด้านคุณสมบัติ ด้านเวลา	3.64	0.72	3.49	0.65	3.09	0.87	3.29	1.19	2.10	0.07	0.001*
5.1 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็น ข้อมูลเก่า เพื่อ เปรียบเทียบ	3.57	0.95	3.38	0.76	2.68	1.06	3.18	1.47	1.50	0.71	0.000*
5.2 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็น ข้อมูลที่เป็น ปัจจุบันของ ธนาคาร	3.64	0.75	3.58	0.77	3.27	0.96	3.06	1.43	2.50	0.71	0.018*
5.3 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานใน อนาคต	3.71	0.85	3.53	0.73	3.32	1.08	3.65	1.27	2.50	2.12	0.121

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	อายุ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
6. ด้านปัญหา และอุปสรรค	2.53	0.61	2.49	0.61	2.15	0.75	2.18	0.80	1.60	0.00	0.200
6.1 สารสนเทศที่ ให้บริการหรือ เผยแพร่ผ่าน เว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วน ตามต้องการ	3.40	0.99	3.33	0.75	2.89	0.97	3.18	1.13	2.00	0.00	0.019*
6.2 เจ้าหน้าที่ ธนาคารขาด ความรู้ที่ถูกต้อง และครบถ้วน	3.09	1.23	3.13	0.98	2.62	1.21	2.71	1.10	2.00	0.00	0.090
6.3 ระบบ สารสนเทศและ เครือข่าย อินเทอร์เน็ตไม่มี ประสิทธิภาพ	3.21	1.12	3.06	0.98	2.70	1.00	2.76	1.10	2.00	0.00	0.065
6.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการ ค้นหาสารสนเทศ	2.96	1.20	2.92	0.99	2.54	1.07	2.24	1.10	2.00	0.00	0.040*
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ ตรงกับความต้องการของท่าน	3.19	1.23	3.04	0.93	2.70	1.05	2.41	1.76	2.50	0.71	0.044*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 21 ลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกันนั้น มีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกัน ดังนี้

1. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ในเรื่องได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ
2. ด้านความรู้และประสบการณ์ ในเรื่องความสามารถใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อค้นหาด้วยตนเอง
ลูกค้ารู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลที่ต้องการ และลูกค้าเห็นว่าไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องลูกค้าใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหา รวมถึงใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการเข้าถึงสารสนเทศ
4. ด้านแหล่งสารสนเทศ ในเรื่องการค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร การสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง การสอบถามจากเพื่อน ญาติหรือคนรู้จัก ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์ ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค
5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ในเรื่องการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่าและสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร
6. ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศคือ การให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการของท่าน

ตาราง 22 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส กับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านความต้องการ สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.898	4	0.225	0.650	0.628
	ภายในกลุ่ม	68.446	198	0.346		
	ผลรวม	69.345	202			
ด้านความรู้และ ประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	7.690	4	1.923	4.583	0.001*
	ภายในกลุ่ม	83.068	198	0.420		

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
	ผลรวม	90.759	202			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5.436	4	1.359	2.973	0.021*
	ภายในกลุ่ม	90.503	198	0.457		
	ผลรวม	95.939	202			
ด้านแหล่งสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	7.572	4	1.893	5.097	0.001*
	ภายในกลุ่ม	73.534	198	0.371		
	ผลรวม	81.105	202			
ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	11.350	4	2.838	4.739	0.001*
	ภายในกลุ่ม	118.563	198	0.599		
	ผลรวม	129.914	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรี กับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
1. ความต้องการสารสนเทศ						
1.1 มีความต้องการ สารสนเทศทุกครั้งที่ ต้องการใช้บริการสินเชื่อ ของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	1.725	4	0.431	0.777	0.541
	ภายในกลุ่ม	109.891	198	0.555		
	ผลรวม	111.616	202			
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ ตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	8.612	4	2.153	3.762	0.006*
	ภายในกลุ่ม	113.310	198	0.572		
	ผลรวม	121.921	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่ง จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้ บริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	1.045	4	0.261	0.465	0.761
	ภายในกลุ่ม	111.093	198			
	ผลรวม	112.138	202			
1.4 เมื่อเกิดความต้องการ ใช้บริการสารสนเทศ ท่าน นึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	0.986	4	0.246	0.479	0.751
	ภายในกลุ่ม	101.901	198	0.51		
	ผลรวม	102.887	202			
1.5 เมื่อเกิดความต้องการ ใช้สารสนเทศ ท่านค้นหา ด้วยตนเองเพื่อเป็นข้อมูล การตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.784	4	0.696	1.009	0.404
	ภายในกลุ่ม	136.625	198	0.690		
	ผลรวม	139.409	202			
2. ด้านความรู้และประสบการณ์						
2.1 สามารถค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	4.718	4	1.180	1.641	0.165
	ภายในกลุ่ม	142.306	198	0.719		
	ผลรวม	147.025	202			
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ในการค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	20.367	4	5.092	7.716	0.000*
	ภายในกลุ่ม	130.667	198	0.660		
	ผลรวม	151.034	202			
2.3 สามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	13.312	4	3.328	4.918	0.001*
	ภายในกลุ่ม	133.978	198	0.677		
	ผลรวม	147.291	202			
2.4 รู้แหล่ง สารสนเทศที่มีข้อมูล ต่างๆที่ท่านต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	9.800	4	2.450	4.341	0.002*
	ภายในกลุ่ม	111.747	198	0.564		
	ผลรวม	121.547	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2.5 ไม่จำเป็นต้อง ค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	12.425	4	3.106	3.039	0.18
	ภายในกลุ่ม	202.402	198	1.022		
	ผลรวม	214.828	202			
3. ด้านถึงอำนวยความสะดวก						
3.1 ธนาคารจัดระบบ สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ การบริการสินเชื่อที่ สะดวกในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.63	4	0.908	1.430	0.225
	ภายในกลุ่ม	125.680	198	0.635		
	ผลรวม	129.314	202			
3.2 ท่านใช้คอมพิวเตอร์ ที่ธนาคารจัดบริการใน การค้นหาและการเข้าถึง สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	7.130	4	1.782	1.659	0.161
	ภายในกลุ่ม	212.722	198	1.074		
	ผลรวม	219.852	202			
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	15.530	4	3.883	4.491	0.002*
	ภายในกลุ่ม	171.189	198	0.865		
	ผลรวม	186.719	202			
3.4 ใช้โทรศัพท์หรือ อุปกรณ์สื่อสารแบบ พกพาในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	24.102	4	6.025	8.003	0.000*
	ภายในกลุ่ม	149.071	198	0.753		
	ผลรวม	173.172	202			
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ จากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทาง ธนาคารจัดให้	ระหว่างกลุ่ม	4.766	4	1.191	1.942	0.105
	ภายในกลุ่ม	121.490	198	0.614		
	ผลรวม	126.256	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
4. ด้านแหล่งสารสนเทศ						
4.1 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขา นราธิวาส	ระหว่างกลุ่ม	11.964	4	2.991	4.190	0.003*
	ภายในกลุ่ม	141.327	198	0.714		
	ผลรวม	153.291	202			
4.2 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	2.691	4	0.673	0.793	0.531
	ภายในกลุ่ม	167.910	198	0.848		
	ผลรวม	170.601	202			
4.3 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	8.077	4	2.019	3.071	0.18
	ภายในกลุ่ม	130.189	198	0.658		
	ผลรวม	138.266	202			
4.4 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจาก เพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่าน รู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	11.762	4	2.940	4.094	0.003*
	ภายในกลุ่ม	142.219	198	0.718		
	ผลรวม	153.980	202			
4.5 ได้รับสารสนเทศ ผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	8.967	4	2.242	3.407	0.10
	ภายในกลุ่ม	130.274	198	0.658		
	ผลรวม	139.241	202			
4.6 ได้รับสารสนเทศ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	11.195	4	2.799	3.255	0.013*
	ภายในกลุ่ม	170.253	198	0.860		
	ผลรวม	181.448	202			
4.7 ได้รับสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	13.200	4	3.300	4.077	0.003*
	ภายในกลุ่ม	160.248	198	0.809		

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทาง โทรศัพท์	ผลรวม	173.448	202			
4.8 ได้รับสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	19.649	4	4.912	6.903	0.000*
ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทาง โซเชียลเน็ตเวิร์ค	ภายในกลุ่ม	140.893	198	0.712		
	ผลรวม	160.542	202			
5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา						
5.1 สืบค้นหรือเข้าถึง	ระหว่างกลุ่ม	27.128	4	6.782	7.366	0.000*
สารสนเทศเกี่ยวกับ	ภายในกลุ่ม	182.300	198	0.921		
การบริการสินเชื่อที่เป็น	ผลรวม	209.429	202			
ข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ						
5.2 สืบค้นหรือเข้าถึง	ระหว่างกลุ่ม	9.220	4	2.305	3.053	0.18
สารสนเทศเกี่ยวกับการ	ภายในกลุ่ม	149.518	198	0.755		
บริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูล	ผลรวม	158.739	202			
ที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร						
5.3 สืบค้นหรือเข้าถึง	ระหว่างกลุ่ม	6.117	4	1.529	1.846	0.121
สารสนเทศเกี่ยวกับ	ภายในกลุ่ม	163.982	198	0.828		
การบริการสินเชื่อที่จะมี	ผลรวม	170.099	202			
การดำเนินงานในอนาคต						
6. ด้านปัญหาและอุปสรรค						
6.1 สารสนเทศที่	ระหว่างกลุ่ม	10.149	4	2.537	3.026	0.019*
	ภายในกลุ่ม	166.038	198	0.839		

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ให้บริการหรือเผยแพร่ ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตาม ต้องการ	ผลรวม	176.187	202			
6.2 เจ้าหน้าที่ธนาคาร ขาดความรู้ด้านการ ให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้อง และครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	10.423	4	2.606	2.044	0.090
	ภายในกลุ่ม	252.454	198	1.275		
	ผลรวม	262.877	202			
6.3 ระบบสารสนเทศ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่มีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	9.803	4	2.451	2.255	0.65
	ภายในกลุ่ม	215.153	198	1.087		
	ผลรวม	224.956	202			
6.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	12.091	4	3.023	2.551	0.040*
	ภายในกลุ่ม	234.628	198	1.185		
	ผลรวม	246.719	202			
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ตรง กับความต้องการของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	12.268	4	3.067	2.503	0.044
	ภายในกลุ่ม	242.609	198	1.225		
	ผลรวม	254.877	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขา
 นราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี	อายุ 30 – 40 ปี	อายุ 40 – 50 ปี	อายุ 50 – 60 ปี	อายุมากกว่า 60 ปี
ความรู้และ ประสบการณ์	$\bar{x} = 3.82$	$\bar{x} = 3.59$	$\bar{x} = 3.54$	$\bar{x} = 3.32$	$\bar{x} = 2.40$
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		0.035	0.032	0.005	0.002
30 – 40 ปี					0.011
40 – 50 ปี					0.016
50 – 60 ปี					0.056
มากกว่า 60 ปี					
สิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x} = 3.83$	$\bar{x} = 3.60$	$\bar{x} = 3.65$	$\bar{x} = 3.54$	$\bar{x} = 2.50$
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		0.035			0.006
30 – 40 ปี					0.025
40 – 50 ปี					0.020
50 – 60 ปี					0.041
มากกว่า 60 ปี					
แหล่งสารสนเทศ	$\bar{x} = 3.73$	$\bar{x} = 3.47$	$\bar{x} = 3.25$	$\bar{x} = 3.35$	$\bar{x} = 2.81$
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		0.012	0.000	0.023	0.037
30 – 40 ปี					
40 – 50 ปี					
50 – 60 ปี					
มากกว่า 60 ปี					

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี	อายุ 30 – 40 ปี	อายุ 40 – 50 ปี	อายุ 50 – 60 ปี	อายุมากกว่า 60 ปี
คุณสมบัติด้านเวลา	$\bar{x} = 3.64$	$\bar{x} = 3.50$	$\bar{x} = 3.09$	$\bar{x} = 3.29$	$\bar{x} = 2.16$
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี			0.001		0.009
30 – 40 ปี			0.010		0.018
40 – 50 ปี					
50 – 60 ปี					
มากกว่า 60 ปี					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ พบว่า

1. **ด้านความรู้และประสบการณ์** ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ($\bar{x} = 3.82$) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าทุกช่วงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และช่วงอายุ มากกว่า 60 ปี ($\bar{x} = 2.40$) มีการเข้าถึงสารสนเทศน้อยกว่าทุกช่วงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการใช้สารสนเทศด้วยตนเอง มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ และสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง รวมถึงรู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ต้องการมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ส่วนช่วงอายุ 30 – 40 ปี มีความเห็นว่า ในการใช้บริการสินเชื่อไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

2. **สิ่งอำนวยความสะดวก** ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ($\bar{x} = 3.83$) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าช่วงอายุ 30 – 40 ปี ($\bar{x} = 3.60$) และอายุมากกว่า 60 ปี ($\bar{x} = 2.50$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และช่วงอายุ มากกว่า 60 ปี ($\bar{x} = 2.40$) มีการเข้าถึงสารสนเทศน้อยกว่าทุกช่วงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 60 ปี มีการใช้คอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดบริการในการค้นหาสารสนเทศน้อยกว่าจากช่วงอายุอื่นๆ รวมถึงการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวและการใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหา และการค้นหาสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทางธนาคารจัดให้ มีการเข้าถึงน้อยกว่าช่วงอายุอื่นเช่นกันด้วยเช่นเดียวกัน

3. แหล่งสารสนเทศ ลูกค้าสินเชื่อนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ($\bar{x} = 3.82$) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าทุกช่วงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง สอบถามจากญาติหรือคนรู้จัก สื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านศูนย์บริการทางโทรศัพท์ ผ่านศูนย์บริการทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

4. คุณสมบัติด้านเวลา ลูกค้าสินเชื่อนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ($\bar{x} = 3.64$) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า ($\bar{x} = 3.09$) และอายุมากกว่า 60 ปี ($\bar{x} = 2.16$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และช่วงอายุ 30 – 40 ปี ($\bar{x} = 3.50$) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าช่วงอายุ 40 – 50 ปี ($\bar{x} = 3.09$) และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ($\bar{x} = 2.16$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการใช้ข้อมูลเก่ามาเปรียบเทียบในการพิจารณากู้เงินมากกว่าช่วงอายุ 40 – 50 ปี และช่วงอายุ 30 – 40 ปี มีการใช้ข้อมูลเก่า มากกว่าช่วงอายุ 40 – 50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ลูกค้าที่มีช่วงอายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

4. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อนาคารตามอายุ

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ต

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุมากกว่า 60 ปี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	3.84	0.77	3.59	0.70	3.52	0.72	3.32	0.77	3.18	0.64	0.009*
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้	3.92	0.68	3.65	0.66	3.60	0.67	3.49	0.81	2.75	0.35	0.008*

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
เพิ่มเติม											
1.2 ท่านใช้เพื่อ ตัดสินใจใช้ บริการสินเชื่อ กับธนาคาร	4.01	0.81	3.92	0.93	4.11	0.78	3.94	3.56	3.50	0.71	0.717
1.3 ใช้เพื่อ เป็นแนวทางใน การดำเนินธุรกิจ	3.84	0.99	3.54	0.75	3.54	1.04	3.12	1.00	2.50	0.71	0.013*
1.4 ท่านใช้เพื่อ ประกอบ การศึกษาค้นคว้า หรือการวิจัย ข้อมูล	3.57	1.20	3.26	1.09	2.84	1.32	2.76	1.25	1.50	0.71	0.002*
2. ด้านเนื้อหา สารสนเทศ	3.70	0.62	3.52	0.58	3.56	0.52	3.12	0.55	2.62	0.53	0.007*
2.1 ประเภท สินเชื่อ	3.99	0.83	3.90	0.67	3.76	0.69	3.35	0.86	3.50	0.71	0.027*
2.2 หลักฐาน ประกอบการกู้	3.97	0.75	3.96	0.72	3.68	0.78	3.41	1.06	3.50	0.71	0.030*
2.3 คุณสมบัติ ผู้กู้	4.17	0.74	3.97	0.75	4.03	0.64	3.35	1.00	3.50	0.71	0.002*
2.4 อัตรา ดอกเบี้ย	4.00	0.87	3.83	0.75	4.14	0.71	3.47	0.62	3.50	0.71	0.034*
2.5 ระยะเวลา	4.15	0.87	4.01	0.68	4.05	0.62	3.35	0.61	3.50	0.71	

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
เพื่อนชำระ											
2.6 วงเงินที่ให้กู้	4.13	0.95	4.01	0.76	4.11	0.78	3.53	0.80	3.50	0.71	0.003*
2.7 หลักประกัน	4.16	0.78	3.85	0.76	4.00	0.82	3.35	0.86	3.50	0.71	0.85
2.8 ค่าใช้จ่ายใน การดำเนินการ	4.03	0.87	3.68	0.87	3.95	0.78	3.29	0.92	3.50	0.71	0.003*
2.9 ประกัน วงเงิน	4.08	0.91	3.85	0.76	3.86	0.79	3.53	0.72	3.50	0.71	0.010*
2.10 กฎหมาย เกี่ยวกับสินเชื่อ	3.99	0.94	3.65	0.89	3.62	0.95	3.76	0.93	3.50	0.71	0.101
2.11 อื่นๆ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.173
3. ด้านแหล่ง สารสนเทศที่ใช้	3.80	0.61	3.56	0.60	3.31	0.70	3.30	0.85	2.00	0.94	0.000*
3.1 ใช้ สารสนเทศ ของธนาคาร ค้นหาที่ผ่าน เว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส	3.80	0.82	3.44	0.87	3.41	1.01	3.18	1.13	2.50	0.71	0.013*
3.2 ใช้ สารสนเทศ ของธนาคารที่ ค้นหาผ่าน เว็บไซต์ของ	3.67	0.78	3.33	0.98	3.19	0.85	3.24	1.10	2.50	0.71	0.022*

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ											
3.3 ใช้ สารสนเทศ จากการสอบถาม จากเจ้าหน้าที่ ธนาคารโดยตรง	4.05	0.73	3.75	0.80	3.65	1.01	3.65	0.79	2.50	0.71	0.008*
3.4 ใช้ สารสนเทศ ของธนาคารที่ได้ จากการสอบถาม จากเพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก	3.93	0.84	3.42	0.87	3.22	0.87	3.24	1.03	2.50	0.71	0.000*
3.5 ใช้ สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ ได้รับผ่านสื่อ โทรทัศน์	3.67	0.97	3.29	0.78	3.30	0.78	3.12	0.86	2.50	0.71	0.013*
3.6 ท่านใช้ สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการผ่านสื่อ	3.73	0.79	3.33	0.78	3.22	0.98	3.41	0.94	3.50	0.71	0.014*

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น											
3.7 ท่านใช้ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการ ข้อมูลทาง โทรศัพท์	3.72	0.80	3.25	0.68	3.30	0.94	3.41	0.94	2.50	0.71	0.007*
3.8 ท่านใช้ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการ ข้อมูลทางโซ เชียลเน็ตเวิร์ค	3.87	0.81	3.31	0.90	3.22	1.00	3.12	1.11	2.50	0.71	0.000*
4. ด้าน คุณสมบัติ ด้านเวลา	3.56	0.79	3.39	0.62	2.96	0.90	3.33	1.03	1.70	0.14	0.001*
4.1 สารสนเทศ ที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มี การดำเนินงาน ตามข้อมูลนั้น แล้วในปัจจุบัน)	3.44	0.84	3.25	0.88	2.89	1.12	3.29	1.16	2.50	0.71	0.049*
4.2 สารสนเทศ เกี่ยวกับการ	3.97	0.66	3.56	0.71	3.41	0.87	3.47	0.87	2.50	0.71	0.000*

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
บริการสินเชื่อที่ เป็นข้อมูล ปัจจุบัน											
4.3 สารสนเทศ เกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่ จะมีการ ดำเนินงานใน อนาคต	3.80	0.70	3.58	0.60	3.30	0.94	3.71	0.92	3.00	0.00	0.011*
5. ด้านปัญหา และอุปสรรค	2.49	0.83	2.43	0.65	2.11	0.73	2.02	0.83	1.70	0.14	0.022*
5.1 สารสนเทศ ที่ได้รับยากต่อ การทำความเข้าใจ	3.60	0.86	3.19	0.74	3.08	0.92	3.29	0.92	2.50	0.71	0.007*
5.2 สารสนเทศ ที่ได้รับไม่ เพียงพอต่อการ ตัดสินใจ	3.33	1.00	3.24	0.74	2.84	0.93	3.06	1.01	3.00	0.00	0.091
5.3 สารสนเทศ ที่ได้รับไม่เป็น ปัจจุบัน	3.17	1.06	2.99	0.81	2.65	0.82	2.5	0.87	3.00	0.00	0.027*
5.4 เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำไม่	2.95	.28	2.85	0.94	2.43	0.90	2.65	1.22	3.00	0.00	0.202

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		อายุ 30 – 40 ปี		อายุ 40 – 50 ปี		อายุ 50 – 60 ปี		อายุ มากกว่า 60 ปี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ชัดเจน											
5.5 ต้องใช้ สารสนเทศ มากกว่า 1 แหล่ง จึงจะได้ข้อมูลที่ ครบถ้วนตรงกับ ความต้องการ	3.53	1.00	3.18	0.88	3.05	1.13	2.82	1.07	3.00	0.00	0.027*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 25 ลูกค้ายินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกันนั้นมีการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า

1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ ลูกค้าใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องประเภทสินเชื่อหลักฐานประกอบการกู้ยืม คุณสมบัติผู้กู้ อัตราดอกเบี้ย วงเงินที่ให้กู้ ระยะเวลาผ่อนชำระ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ประกันวงเงิน
3. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ แตกต่างกันในเรื่องการค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส ผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขาอื่นๆ ใช้สารสนเทศจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อนญาติ หรือคนรู้จัก ค้นผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสิ่งพิมพ์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ก
4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา แตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต ส่วนด้านปัญหาและอุปสรรค สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ

สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบันและใช้สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ

ตาราง 26 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรีกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	7.560	4	1.890	3.505	0.009*
	ภายในกลุ่ม	106.771	198	0.539		
	ผลรวม	114.331	202			
ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	4.935	4	1.234	3.657	0.007*
	ภายในกลุ่ม	66.796	198	0.337		
	ผลรวม	71.731	202			
ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระหว่างกลุ่ม	11.377	4	2.844	6.814	0.000*
	ภายในกลุ่ม	82.648	198	0.417		
	ผลรวม	94.025	202			
ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	12.705	4	3.176	5.227	0.001*
	ภายในกลุ่ม	120.319	198	0.608		
	ผลรวม	133.025	202			
ด้านปัญหาและอุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	6.644	4	1.661	2.938	0.022*
	ภายในกลุ่ม	111.942	198	0.565		
	ผลรวม	118.586	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 27 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ						
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	ระหว่างกลุ่ม	6.698	4	1.675	3.586	0.008*
	ภายในกลุ่ม	92.469	198	0.467		
	ผลรวม	99.167	202			
1.2 ท่านใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	1.460	4	0.365	0.526	0.717
	ภายในกลุ่ม	137.495	198	0.694		
	ผลรวม	138.956	202			
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	11.064	4	2.766	3.271	0.013*
	ภายในกลุ่ม	167.409	198	0.845		
	ผลรวม	178.473	202			
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	24.254	4	6.063	4.304	0.002*
	ภายในกลุ่ม	278.919	198	1.409		
	ผลรวม	303.172	202			
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ						
2.1 ประเภทสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	6.358	4	1.589	2.797	0.027*
	ภายในกลุ่ม	112.499	198	0.568		
	ผลรวม	118.857	202			
2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน	ระหว่างกลุ่ม	6.591	4	1.648	2.729	0.030*
	ภายในกลุ่ม	119.547	198	0.604		
	ผลรวม	126.138	202			
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	ระหว่างกลุ่ม	9.954	4	2.488	4.397	0.002*
	ภายในกลุ่ม	112.046	198	0.566		
	ผลรวม	122.000	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2.4 อัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	6.517	4	1.629	2.665	0.034*
	ภายในกลุ่ม	121.060	198	0.611		
	ผลรวม	127.576	202			
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระหว่างกลุ่ม	9.333	4	2.333	4.252	0.003*
	ภายในกลุ่ม	108.647	198	0.549		
	ผลรวม	117.980	202			
2.6 วงเงินที่ให้กู้	ระหว่างกลุ่ม	5.867	4	1.467	2.075	0.85
	ภายในกลุ่ม	139.956	198	0.707		
	ผลรวม	145.823	202			
2.7 หลักประกัน	ระหว่างกลุ่ม	10.202	4	2.551	4.103	0.003*
	ภายในกลุ่ม	123.088	198	0.622		
	ผลรวม	133.291	202			
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	10.095	4	2.524	3.434	0.010*
	ภายในกลุ่ม	145.521	198	0.735		
	ผลรวม	155.616	202			
2.9 ประกันวงเงินกู้	ระหว่างกลุ่ม	5.323	4	1.331	1.968	0.101
	ภายในกลุ่ม	133.899	198	0.767		
	ผลรวม	139.222	202			
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	5.457	4	1.364	1.612	0.173
	ภายในกลุ่ม	167.568	198	0.846		
	ผลรวม	173.025	202			
2.11 อื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.000	4	0.000		
	ภายในกลุ่ม	0.000	198	0.000		
	ผลรวม	0.000	202			
3. ด้านแหล่งสารสนเทศ						
3.1 ใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	10.806	4	2.701	3.268	0.013*

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส	ภายในกลุ่ม	163.667	198	0.827		
	ผลรวม	174.473	202			
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	9.340	4	2.335	2.928	0.022*
	ภายในกลุ่ม	157.901	198	0.797		
	ผลรวม	167.241	202			
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	9.514	4	2.379	3.565	0.008*
	ภายในกลุ่ม	132.101	198	0.667		
	ผลรวม	141.616	202			
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	20.310	4	5.077	6.614	0.000*
	ภายในกลุ่ม	151.996	198	0.768		
	ผลรวม	172.305	202			
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	9.528	4	2.382	3.241	0.013*
	ภายในกลุ่ม	145.536	198	0.735		
	ผลรวม	155.064	202			
3.6 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	8.987	4	2.247	3.188	0.014*
	ภายในกลุ่ม	139.555	198	0.705		

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น นังสื่อพิมพ์ แผ่นพับ	ผลรวม	148.542	202			
3.7 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	11.013	4	2.753	3.659	0.007*
	ภายในกลุ่ม	148.967	198	0.752		
	ผลรวม	159.980	202			
3.8 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	20.122	4	5.030	6.130	0.000*
	ภายในกลุ่ม	162.479	198	0.821		
	ผลรวม	182.601	202			
4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา						
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้ว)	ระหว่างกลุ่ม	8.610	4	2.153	2.427	0.049*
	ภายในกลุ่ม	175.577	198	0.887		
	ผลรวม	184.187	202			
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	13.843	4	3.461	6.381	0.000*
	ภายในกลุ่ม	107.379	198	0.542		
	ผลรวม	121.222	202			
4.3 สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	7.270	4	1.818	3.371	0.011*
	ภายในกลุ่ม	106.759	198	0.539		

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	ผลรวม	114.030	202			
5. ด้านปัญหาและอุปสรรค						
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	10.478	4	2.619	3.651	0.007*
	ภายในกลุ่ม	142.064	198	0.717		
	ผลรวม	152.542	202			
5.2 สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	6.635	4	1.659	2.032	0.091
	ภายในกลุ่ม	161.621	198	0.816		
	ผลรวม	168.256	202			
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	9.402	4	2.350	2.799	0.027*
	ภายในกลุ่ม	166.283	198	0.840		
	ผลรวม	175.685	202			
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	7.241	4	1.810	1.506	0.202
	ภายในกลุ่ม	2.8.070	198	1.202		
	ผลรวม	245.310	202			
5.5 ต้องใช้สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	10.998	4	2.749	2.811	0.027*
	ภายในกลุ่ม	193.682	198	0.978		
	ผลรวม	204.680	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 28 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อบริษัทธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี	อายุ 30 – 40 ปี	อายุ 40 – 50 ปี	อายุ 50 – 60 ปี	อายุ มากกว่า 60 ปี
วัตถุประสงค์ในการ ใช้สารสนเทศ	$\bar{x} = 3.84$	$\bar{x} = 3.59$	$\bar{x} = 3.52$	$\bar{x} = 3.33$	$\bar{x} = 2.56$
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		0.046	0.034	0.011	0.016
30 – 40 ปี					
40 – 50 ปี					
50 – 60 ปี					
มากกว่า 60 ปี					
เนื้อหาสารสนเทศ	$\bar{x} = 3.69$	$\bar{x} = 3.52$	$\bar{x} = 3.56$	$\bar{x} = 3.12$	$\bar{x} = 3.18$
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี				0.000	
30 – 40 ปี				0.013	
40 – 50 ปี				0.011	
50 – 60 ปี					
มากกว่า 60 ปี					
แหล่งสารสนเทศที่ใช้	$\bar{x} = 3.80$	$\bar{x} = 3.39$	$\bar{x} = 3.31$	$\bar{x} = 3.29$	$\bar{x} = 2.62$
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี		0.000	0.000	0.004	0.012
30 – 40 ปี					
40 – 50 ปี					
50 – 60 ปี					
มากกว่า 60 ปี					

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	อายุ น้อย กว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี	อายุ 30 – 40 ปี	อายุ 40 – 50 ปี	อายุ 50 – 60 ปี	อายุ มากกว่า 60 ปี
คุณสมบัติด้านเวลา	$\bar{x} = 3.56$	$\bar{x} = 3.41$	$\bar{x} = 2.96$	$\bar{x} = 3.33$	$\bar{x} = 2.00$
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี			0.000		0.006
30 – 40 ปี			0.005		0.012
40 – 50 ปี					
50 – 60 ปี					0.023
มากกว่า 60 ปี					
ปัญหาและอุปสรรค	$\bar{x} = 2.49$	$\bar{x} = 2.43$	$\bar{x} = 2.11$	$\bar{x} = 2.02$	$\bar{x} = 1.700$
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี			0.013	0.022	
30 – 40 ปี			0.040	0.048	
40 – 50 ปี					
50 – 60 ปี					
มากกว่า 60 ปี					

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 28 การเปรียบเทียบรายกลุ่มระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทยสาขาธนาราชิวาส กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศพบว่า

1. **วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ** ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนาราชิวาส ในช่วงอายุ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ($\bar{x} = 3.84$) มีการใช้สารสนเทศมากกว่าทุกช่วงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการใช้สารสนเทศสินเชื่อเพื่อเป็นความรู้
เพิ่มเติมและใช้เพื่อประกอบการค้นคว้าหรือการวิจัยมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ และช่วงอายุน้อยกว่า
หรือเท่ากับ 30 ปี มีการใช้สารสนเทศเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจมากกว่าช่วงอายุ 50 – 60 ปี
และมากกว่าอายุ 60 ปีขึ้นไป

2. **เนื้อหาสารสนเทศ** ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนาราชิวาส ในช่วงช่วงอายุ 50-

60 ปี ($\bar{x} = 3.12$) มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ($\bar{x} = 3.69$) ช่วงอายุ 30 – 40 ปี ($\bar{x} = 3.52$) และช่วงอายุ 40 – 50 ปี ($\bar{x} = 3.56$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่อยู่ในช่วงอายุ 50 – 60 ปี มีการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับประเภทสินเชื่อ หลักฐานประกอบการกู้เงิน คุณสมบัติผู้กู้ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระ หลักประกัน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ น้อยกว่าช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และช่วงอายุ 30 – 40 ปี

3. แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ($\bar{x} = 3.80$) มีการใช้สารสนเทศมากกว่าทุกช่วงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการใช้สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ สอบถามจากญาติหรือคนรู้จัก ผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านศูนย์บริการทางโทรศัพท์และทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากกว่าช่วงอายุ 30 – 40 ปีและช่วงอายุ 40 – 50

4. คุณสมบัติด้านเวลา ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ($\bar{x} = 3.56$) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ช่วงอายุ 40 – 50 ปี ($\bar{x} = 2.96$), ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ($\bar{x} = 2.00$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และช่วงอายุ 30 – 40 ปี ($\bar{x} = 3.41$) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ช่วงอายุ 40 – 50 ปี ($\bar{x} = 2.96$), ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ($\bar{x} = 2.00$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และช่วงอายุ 50 - 60 ปี ($\bar{x} = 3.33$) ความแตกต่างกันกับช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ($\bar{x} = 2.00$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี การใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่าและข้อมูลที่มีจะมีการดำเนินงานในอนาคตมากกว่า อายุมากกว่า 40 – 50 ปี และช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการใช้สารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน มากกว่าทุกช่วงอายุ

5. ปัญหาและอุปสรรค ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ($\bar{x} = 2.49$) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ช่วงอายุ 40 – 50 ปี ($\bar{x} = 2.11$) ช่วงอายุ 50 - 60 ปี ($\bar{x} = 2.02$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และช่วงอายุ 30 – 40 ปี ($\bar{x} = 2.43$) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ช่วงอายุ 40 – 50 ปี ($\bar{x} = 2.11$), ช่วงอายุ 50 - 60 ปี ($\bar{x} = 2.02$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีปัญหาด้านการทำความเข้าใจสารสนเทศมากกว่าช่วงอายุ 30 – 40 ปีและช่วงอายุ 40 – 50 ปี ส่วนปัญหาด้านสารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบันนั้น ลูกค้าที่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีปัญหามากกว่าช่วงอายุมากกว่า 40 – 50 ปี และช่วงอายุ 50 – 60 ปี

5. การเปรียบเทียบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามสถานภาพ

ตาราง 29 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	โสด		สมรส		หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ความต้องการสารสนเทศ	4.14	0.53	3.98	0.61	3.68	0.52	0.065
1.1 มีความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร	4.15	0.713	4.09	0.762	3.80	0.84	0.562
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ	4.00	0.73	3.83	0.79	3.00	0.71	0.12*
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ	4.16	0.65	4.13	0.81	4.00	0.71	0.869
1.4 เมื่อเกิดความต้องการใช้บริการสารสนเทศ ท่านนึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูล	4.28	0.67	4.14	0.74	4.00	0.71	0.339
1.5 เมื่อเกิดความต้องการใช้สารสนเทศ ค้นหาด้วยตนเองเพื่อเป็นข้อมูลการตัดสินใจ	4.11	0.75	3.71	0.85	3.60	0.89	0.003*
2 ด้านความรู้และประสบการณ์	3.90	0.56	3.45	0.69	3.52	0.29	0.000*
2.1 สามารถค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	4.06	0.72	3.59	0.89	3.60	0.89	0.001*

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	โสด		สมรส		หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
2.2 สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	4.25	0.74	3.71	0.90	4.00	0.00	0.000*
2.3 สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	4.19	0.71	3.76	0.91	4.20	0.45	0.002*
2.4 รู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ต้องการ	3.86	0.76	3.48	0.76	3.20	0.45	0.001*
2.5 ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ	3.16	1.17	2.73	0.90	2.60	0.55	0.11
3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.90	0.67	3.53	0.67	3.56	0.55	0.001*
3.1 ธนาคารจัดระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริการสินเชื่อที่สะดวกในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	3.89	0.83	3.73	0.78	3.80	0.84	0.393
3.2 ท่านใช้คอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดบริการในการค้นหาและการเข้าถึงสารสนเทศ	3.64	1.03	3.30	1.04	3.40	0.90	0.78
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	4.15	0.87	3.55	0.96	4.00	0.71	0.000*
3.4 ใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	4.10	0.82	3.53	0.94	3.60	0.55	0.000*

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	โสด		สมรส		หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทางธนาคารจัดให้	3.74	0.79	3.55	0.78	3.00	0.71	0.057
4 ด้านแหล่งสารสนเทศ	3.70	0.69	3.39	0.57	3.25	0.32	0.002*
4.1 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขาธนาราชวิาส	3.84	0.86	3.51	0.86	3.20	0.48	0.017*
4.2 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น	3.50	1.00	3.47	0.87	3.20	0.48	0.774
4.3 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	4.04	0.77	3.74	0.84	3.40	0.89	0.020*
4.4 ค้นหาสารสนเทศโดยการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.85	0.80	3.38	0.89	3.20	0.45	0.001*
4.5 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์	3.59	0.88	3.30	0.79	3.40	0.55	0.053
4.6 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น	3.50	1.07	3.19	0.85	3.00	0.71	0.064
4.7 ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	3.49	0.98	3.19	0.89	3.20	0.45	0.089

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	โสด		สมรส		หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
4.8 ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค	3.84	0.88	3.33	0.86	3.40	0.55	0.000*
5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	3.72	0.75	3.26	0.79	3.47	0.77	0.000*
5.1 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่าเพื่อเปรียบเทียบ	3.66	0.94	3.03	0.99	3.40	1.14	0.000*
5.2 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร	3.78	0.76	3.30	0.92	3.60	0.89	0.001*
5.3 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	3.71	0.86	3.46	0.97	3.40	0.55	0.148
6 ด้านปัญหาและอุปสรรค	2.55	0.85	2.31	0.67	2.32	0.64	0.071
6.1 สารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ	3.40	1.04	3.15	0.85	3.20	0.84	0.187
6.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วน	3.11	1.32	2.89	1.01	2.80	0.84	0.381
6.3 ระบบสารสนเทศและ	3.21	1.23	2.88	0.92	3.00	0.71	0.095

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	โสด		สมรส		หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ							
6.4 มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศ	3.05	1.23	2.64	0.98	2.60	1.14	0.031*
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการของท่าน	3.21	1.27	2.81	0.99	3.00	1.22	0.049*

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 29 ลูกค้ายินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสต่างกันมีการเข้าถึงสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 พบว่า

1. ด้านความต้องการสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความ ต้องการ และการค้นหาด้วยตนเองเพื่อเป็นข้อมูลการตัดสินใจ
2. ด้านความรู้และประสบการณ์ ในเรื่องความสามารถค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การ ใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศด้วย ตนเอง การรู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ต้องการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันในเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการ เข้าถึงสารสนเทศ ใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการเข้าถึงสารสนเทศ
4. ด้านแหล่งสารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง สอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทาง โซเชียลเน็ตเวิร์ค
5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็น ข้อมูล และข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร
6. ด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่องของการมีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการ ค้นหาสารสนเทศและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความ ต้องการของท่าน

ตาราง 30 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะภาพสมรสของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทยสาขาพระราชกัณฑ์ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านความต้องการ สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.873	2	0.937	2.777	0.65
	ภายในกลุ่ม	67.471	200	0.337		
	ผลรวม	69.345	202			
ด้านความรู้และ ประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	9.682	2	4.841	11.941	0.000*
	ภายในกลุ่ม	81.077	200	0.405		
	ผลรวม	90.759	202			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6.610	2	3.305	7.399	0.001*
	ภายในกลุ่ม	89.329	220	0.447		
	ผลรวม	95.939	202			
ด้านแหล่ง สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.104	2	2.552	6.716	0.002*
	ภายในกลุ่ม	76.001	200	0.380		
	ผลรวม	81.105	202			
ด้านคุณสมบัติด้าน เวลา	ระหว่างกลุ่ม	9.950	2	4.975	8.294	0.000*
	ภายในกลุ่ม	119.963	200	0.600		
	ผลรวม	129.914	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 31 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะภาพสมรสของ
ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขาธนาริวิาศกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
1. ความต้องการสารสนเทศ						
1.1 มีความต้องการ สารสนเทศทุกครั้ง ที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อ ของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	0.641	2	3.21	0.578	0.562
	ภายในกลุ่ม	110.975	200	0.555		
	ผลรวม	111.616	202			
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ ตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	5.311	2	2.656	4.555	0.012*
	ภายในกลุ่ม	116.610	200	0.583		
	ผลรวม	121.921	202			
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่งที่ จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้ บริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	0.157	2	0.079	0.140	0.869
	ภายในกลุ่ม	111.981	200	0.56		
	ผลรวม	112.138	202			
1.4 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้บริการ สารสนเทศ ท่านนึกถึง เจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำ หน้าที่ในการให้ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	1.106	2	0.553	1.087	0.339
	ภายในกลุ่ม	101.781	200	0.509		
	ผลรวม	102.887	202			
1.5 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลการ ตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	8.018	2	4.009	6.102	0.003*
	ภายในกลุ่ม	131.391	200	0.657		
	ผลรวม	139.409	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2. ด้านความรู้และประสบการณ์						
2.1 สามารถค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	10.663	2	5.331	7.819	0.001*
	ภายในกลุ่ม	136.362	200	0.682		
	ผลรวม	147.025	202			
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ในการค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	13.831	2	6.916	10.081	0.000*
	ภายในกลุ่ม	137.203	200	0.686		
	ผลรวม	151.034	202			
2.3 สามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	8.947	2	4.474	6.467	0.002*
	ภายในกลุ่ม	138.343	200	0.692		
	ผลรวม	147.291	202			
2.4 รู้แหล่ง สารสนเทศที่มีข้อมูล ต่างๆที่ท่านต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	7.793	2	3.897	6.851	0.001*
	ภายในกลุ่ม	113.754	200	0.569		
	ผลรวม	121.547	202			
2.5 ไม่จำเป็นต้อง ค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	9.418	2	4.709	4.585	0.011*
	ภายในกลุ่ม	205.410	200	1.027		
	ผลรวม	214.828	202			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ธนาคารจัดระบบ สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ การบริการสินเชื่อที่ สะดวกในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.201	2	0.600	0.937	0.393
	ภายในกลุ่ม	128.110	200	0.641		
	ผลรวม	129.310	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3.2 ใช้คอมพิวเตอร์ที่ ธนาคารจัดบริการในการ ค้นหาและการเข้าถึง สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.546	2	2.773	2.588	0.078
	ภายในกลุ่ม	214.306	200	1.072		
	ผลรวม	219.852	202			
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	17.324	2	8.662	10.227	0.000*
	ภายในกลุ่ม	169.395	200	0.847		
	ผลรวม	186.719	202			
3.4 ใช้โทรศัพท์หรือ อุปกรณ์สื่อสารแบบ พกพาในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	15.408	2	7.704	9.766	0.000*
	ภายในกลุ่ม	157.764	200	0.789		
	ผลรวม	173.172	202			
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ จากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทาง ธนาคารจัดให้	ระหว่างกลุ่ม	3.574	2	1.787	2.913	0.057*
	ภายในกลุ่ม	122.682	200	0.613		
	ผลรวม	126.256	202			
4. ด้านแหล่งสารสนเทศ						
4.1 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขา นราธิวาส	ระหว่างกลุ่ม	6.112	2	3.056	4.153	0.017*
	ภายในกลุ่ม	147.179	200	0.736		
	ผลรวม	153.291	202			
4.2 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	0.437	2	0.218	0.257	0.0774
	ภายในกลุ่ม	170.164	200	0.851		
	ผลรวม	170.601	202			
4.3 ค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.323	2	2.661	4.004	0.020*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
โดยการสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ภายในกลุ่ม	132.943	200	0.665		
	ผลรวม	138.266	202			
4.4 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจาก เพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่าน รู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	11.141	2	5.571	7.800	0.001*
	ภายในกลุ่ม	142.839	200	0.714		
	ผลรวม	153.980	202			
4.5 ได้รับสารสนเทศ ผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	4.035	2	2.018	2.985	0.053
	ภายในกลุ่ม	135.206	200	0.676		
	ผลรวม	139.241	202			
4.6 ได้รับสารสนเทศ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	4.931	2	2.466	2.794	0.064
	ภายในกลุ่ม	176.517	200	0.883		
	ผลรวม	181.448	202			
4.7 ได้รับสารสนเทศ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทาง โทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	4.144	2	2.072	2.448	0.089
	ภายในกลุ่ม	169.304	200	0.847		
	ผลรวม	173.448	202			
4.8 ได้รับสารสนเทศ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทาง โซเชียลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	12.344	2	6.172	8.330	0.000*
	ภายในกลุ่ม	148.198	200	0.741		
	ผลรวม	160.542	202			
5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา						
5.4 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อที่เป็น	ระหว่างกลุ่ม	19.417	2	9.709	10.219	0.000*
	ภายในกลุ่ม	190.011	200	0.950		
	ผลรวม	209.429	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ						
5.5 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อที่เป็น ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของ ธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	10.970	2	5.485	7.424	0.001*
	ภายในกลุ่ม	147.769	200	0.739		
	ผลรวม	158.739	202			
5.6 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อที่จะมี การดำเนินงานในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	3.223	2	1.611	1.931	0.148
	ภายในกลุ่ม	166.876	200	0.834		
	ผลรวม	170.099	202			
6. ด้านปัญหาและอุปสรรค						
6.1 สารสนเทศที่ ให้บริการหรือเผยแพร่ ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตาม ต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.933	2	1.466	1.693	0.187
	ภายในกลุ่ม	173.254	200	0.866		
	ผลรวม	176.187	202			
6.2 เจ้าหน้าที่ธนาคาร ขาดความรู้ด้านการ ให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้อง และครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	2.522	2	1.261	0.969	0.381
	ภายในกลุ่ม	260.355	200	1.302		
	ผลรวม	262.877	202			
6.3 ระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.229	2	2.615	2.380	0.095
	ภายในกลุ่ม	219.726	200	1.099		

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่มีประสิทธิภาพ	ผลรวม	224.956	202			
6.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	8.389	2	4.194	3.520	0.031*
	ภายในกลุ่ม	238.331	200	1.192		
	ผลรวม	246.719	202			
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ตรง กับความต้องการของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	7.591	2	3.796	3.070	0.049*
	ภายในกลุ่ม	247.286	200	1.236		
	ผลรวม	254.877	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 32 การเปรียบเทียบรายกลุ่มของปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศสืบเชื้อ ษนาการกรุงไทยสาขา
นราธิวาส ตามสถานะภาพสมรส

เปรียบเทียบรายกลุ่ม	โสด	สมรส	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่
ความรู้และประสบการณ์	$\bar{x} = 3.90$	$\bar{x} = 3.45$	$\bar{x} = 3.52$
โสด		0.000	
สมรส			
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่			
สิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x} = 3.90$	$\bar{x} = 3.53$	$\bar{x} = 3.56$
โสด		0.000	
สมรส			
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่			
แหล่งสารสนเทศ	$\bar{x} = 3.70$	$\bar{x} = 3.39$	$\bar{x} = 3.25$
โสด		0.001	

เปรียบเทียบรายคู่	โสด	สมรส	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ / แยกกันอยู่
สมรส			
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่			
คุณสมบัติด้านเวลา	$\bar{X} = 2.55$	$\bar{X} = 2.31$	$\bar{X} = 2.32$
โสด		0.000	
สมรส			
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 32 การเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศสืบเชื้อ ธารณาการกรุงไทยสาขา นราธิวาส ตามสถานะภาพสมรส พบว่า

1. ความรู้และประสบการณ์ ของลูกค้าสืบเชื้อธารณาการกรุงไทย สาขานราธิวาส

สถานะภาพโสด ($\bar{X} = 3.90$) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า สถานะภาพสมรส ($\bar{X} = 3.45$) อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีสถานะภาพโสด ค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในค้นหา สามารถใช้อินเตอร์ และรู้แหล่งสารสนเทศที่ต้องการ เพื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้มากกว่า ลูกค้าที่มีสถานะภาพสมรส

2. สิ่งอำนวยความสะดวก ของลูกค้าสืบเชื้อธารณาการกรุงไทย สาขานราธิวาส

สถานะภาพโสด ($\bar{X} = 3.90$) มีมีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า สถานะภาพสมรส ($\bar{X} = 3.53$) อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีสถานะภาพโสดมีการใช้คอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดให้บริการในการค้นหา สามารถใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวและโทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหา สารสนเทศได้มากกว่าลูกค้าที่มีสถานะภาพสมรส และลูกค้าที่มีสถานะภาพ โสดมีการค้นหาสารสนเทศ สืบเชื้อจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทางธนาคารจัดให้ มากกว่าลูกค้าที่มีสถานะภาพหม้าย/หย่าร้าง

3. แหล่งสารสนเทศ ของลูกค้าสืบเชื้อธารณาการกรุงไทย สาขานราธิวาส สถานะภาพ

โสด ($\bar{X} = 3.70$) มีมีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า สถานะภาพสมรส ($\bar{X} = 3.39$) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีสถานภาพโสดมีการค้นหาบริการสินเชื่อผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร สอบถามจากเจ้าหน้าที่ สอบถามจากญาติหรือคนรู้จัก ค้นหาสารสนเทศจากสื่อโทรทัศน์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส

4. คุณสมบัติด้านเวลา ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส สถานะภาพโสด ($\bar{x} = 2.55$) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า สถานะภาพสมรส ($\bar{x} = 2.31$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่โสดสถานภาพโสดจะมีการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นเป็นข้อมูลเก่าและข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส

6. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามสถานภาพ

ตาราง 33 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	โสด		สมรส		หมายเหตุ / หย่า / แยกกันอยู่		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	3.85	0.69	3.54	0.79	3.67	0.20	0.085
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	3.87	0.62	3.61	0.75	3.70	0.11	0.039*
1.2 ท่านใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร	4.03	0.81	3.96	0.84	4.00	1.00	0.855
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ	3.80	0.88	3.47	0.97	3.80	0.84	0.043*
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	3.43	1.13	3.12	1.29	3.20	0.84	0.225
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	3.62	0.51	3.52	0.65	3.40	0.34	0.425
2.1 ประเภทสินเชื่อ	3.91	0.73	3.83	0.80	3.60	0.55	0.573
2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน	3.98	0.66	3.80	0.86	3.60	0.90	0.225

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	โสด		สมรส		หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	4.09	0.66	3.94	0.86	4.00	0.00	0.429
2.4 อัตราดอกเบี้ย	3.98	0.67	3.89	0.87	.60	0.55	0.509
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	4.15	0.70	3.92	0.81	4.00	0.00	0.105
2.6 วงเงินที่ให้กู้	4.09	0.87	3.98	0.87	4.20	0.83	0.631
2.7 หลักประกัน	4.00	0.71	3.91	0.88	3.80	0.84	0.678
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	3.85	0.77	3.81	0.96	3.60	0.55	0.815
2.9 ประกันวงเงินกู้	3.96	0.85	3.87	0.82	3.80	0.84	0.728
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	3.84	0.91	3.76	0.94	3.20	0.84	0.316
2.11 อื่นๆ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000
3. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	3.80	0.65	3.31	0.64	3.47	0.69	0.000*
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคาร ที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทยสาขาธนาราชวิาศ	3.71	0.96	3.42	0.91	3.40	0.55	0.094
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ	3.65	0.92	3.25	0.89	3.40	0.55	0.010*
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของธนาคารจากการ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	4.09	0.73	3.64	0.86	3.80	0.84	0.001*
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้ จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือ คนที่ท่านรู้จัก	3.95	0.80	3.29	0.92	3.20	0.45	0.000*
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการ	3.73	0.87	3.19	0.83	3.40	0.55	0.000*

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	โสด		สมรส		หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
บริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์							
3.6 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	3.69	0.82	3.32	0.86	3.40	0.89	0.012*
3.7 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	3.78	0.86	3.20	0.85	3.60	0.55	0.000*
3.8 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค	3.89	0.87	3.19	0.91	3.60	0.55	0.000*
4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	3.59	0.84	3.21	0.77	3.33	0.67	0.005*
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	3.6	0.83	3.00	0.96	3.40	0.89	0.000*
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	3.96	0.68	3.47	0.78	3.40	0.55	0.000*
4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	3.85	0.66	3.44	0.77	4.00	0.71	0.000*
5. ด้านปัญหาและอุปสรรค	2.52	0.88	2.24	0.67	2.28	0.74	0.046*
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ	3.53	0.94	3.19	0.81	3.20	0.45	0.030*

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	โสด		สมรส		หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
5.2 สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.35	0.98	3.07	0.85	3.20	0.84	0.102
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	3.01	1.11	2.93	0.80	2.80	0.84	0.778
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	2.79	1.28	2.79	0.98	3.00	1.00	0.914
5.5 ต้องใช้แหล่งมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	3.34	1.17	3.21	0.88	3.00	1.22	0.587

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 33 ถูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสต่างกันนั้น มีการใช้สารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ ในเรื่องใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ
2. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ในเรื่องการใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส ผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือ คนที่ทำงานรู้จัก ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค
3. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบันและสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต
4. ด้านปัญหาและอุปสรรค สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ

ตาราง 34 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรีกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2.783	2	1.391	2.494	0.085
	ภายในกลุ่ม	111.548	200	0.558		
	ผลรวม	114.331	202			
ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.612	2	0.306	0.860	0.425
	ภายในกลุ่ม	71.119	200	356		
	ผลรวม	71.731	202			
ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระหว่างกลุ่ม	11.678	2	5.839	14.182	0.000*
	ภายในกลุ่ม	82.347	200	0.412		
	ผลรวม	94.025	202			
ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	6.882	2	3.4541	5.456	0.005*
	ภายในกลุ่ม	126.142	200	0.631		
	ผลรวม	133.025	202			
ด้านปัญหาและอุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	3.592	2	1.796	3.123	0.046*
	ภายในกลุ่ม	114.994	200	0.575		
	ผลรวม	118.856	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 35 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสภาพสมรสของ
ลูกค้าสินเชื่อบริษัทธนาคารกรุงไทยสาขาธนารัตนาธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ						
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	ระหว่างกลุ่ม	3.162	2	1.581	3.294	0.039*
	ภายในกลุ่ม	96.005	200	0.480		
	ผลรวม	99.167	202			
1.2 ท่านใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	0.218	2	0.109	0.157	0.855
	ภายในกลุ่ม	138.738	200	0.694		
	ผลรวม	138.956	202			
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	5.508	2	2.754	3.185	0.043*
	ภายในกลุ่ม	172.964	200	0.865		
	ผลรวม	178.473	202			
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	4.483	2	2.242	1.501	0.225
	ภายในกลุ่ม	298.689	200	1.493		
	ผลรวม	303.172	202			
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ						
2.1 ประเภทสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	0.659	2	0.330	0.558	0.573
	ภายในกลุ่ม	118.198	200	0.591		
	ผลรวม	118.857	202			
2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน	ระหว่างกลุ่ม	1.869	2	0.935	1.504	0.225
	ภายในกลุ่ม	124.269	200	0.621		
	ผลรวม	126.138	202			
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	ระหว่างกลุ่ม	1.028	2	0.514	0.850	0.429
	ภายในกลุ่ม	120.972	200	0.605		
	ผลรวม	122.00	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2.4 อัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	0.859	2	0.429	0.678	0.509
	ภายในกลุ่ม	126.718	200	0.634		
	ผลรวม	127.576	202			
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระหว่างกลุ่ม	2.628	2	1.314	2.278	0.105
	ภายในกลุ่ม	115.353	200	0.577		
	ผลรวม	117.980	202			
2.6 วงเงินที่ให้กู้	ระหว่างกลุ่ม	0.669	2	0.335	0.461	0.631
	ภายในกลุ่ม	145.154	200	0.726		
	ผลรวม	145.823	202			
2.7 หลักประกัน	ระหว่างกลุ่ม	0.516	2	0.258	0.389	0.678
	ภายในกลุ่ม	132.775	200	0.664		
	ผลรวม	133.291	202			
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	0.317	2	0.159	0.204	0.815
	ภายในกลุ่ม	155.298	200	0.776		
	ผลรวม	155.616	202			
2.9 ประกันวงเงินกู้	ระหว่างกลุ่ม	0.441	2	0.220	0.318	0.728
	ภายในกลุ่ม	138.781	200	0.694		
	ผลรวม	139.222	202			
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	1.981	2	0.991	1.158	0.316
	ภายในกลุ่ม	171.043	200	0.855		
	ผลรวม	173.025	202			
2.11 อื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.000	2	0.000	-	-
	ภายในกลุ่ม	0.000	200	0.000	-	-
	ผลรวม	0.000	202			
3. ด้านแหล่งสารสนเทศ						
3.1 ใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	4.072	2	2.036	2.390	0.094

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส	ภายในกลุ่ม	170.401	200	0.852		
	ผลรวม	174.473	202			
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	7.468	2	3.734	4.674	0.010*
	ภายในกลุ่ม	159.773	200	0.799		
	ผลรวม	167.241	202			
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	9.377	2	4.689	7.091	0.001*
	ภายในกลุ่ม	132.238	200	0.661		
	ผลรวม	141.616	202			
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	21.502	2	10.751	14.258	0.000*
	ภายในกลุ่ม	150.803	200	0.754		
	ผลรวม	172.305	202			
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	13.397	2	6.699	9.457	0.000*
	ภายในกลุ่ม	141.667	200	0.708		
	ผลรวม	155.064	202			
3.6 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	6.392	2	3.196	4.496	0.012*
	ภายในกลุ่ม	142.150	200	0.711		

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	ผลรวม	148.542	202			
3.7 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	15.712	2	7.856	10.891	0.000*
	ภายในกลุ่ม	144.269	200	0.721		
	ผลรวม	159.980	202			
3.8 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	23.515	2	11.758	14.781	0.000*
	ภายในกลุ่ม	159.086	200	0.795		
	ผลรวม	182.601	202			
4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา						
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	ระหว่างกลุ่ม	18.000	2	9.000	10.831	0.000*
	ภายในกลุ่ม	166.188	200	0.831		
	ผลรวม	184.187	202			
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	11.710	2	5.855	10.693	0.000*
	ภายในกลุ่ม	109.511	200	0.548		
	ผลรวม	121.222				
4.3 สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	8.745	2	4.372	8.306	0.000*
	ภายในกลุ่ม	105.285	200	0.526		

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	ผลรวม	114.030	202			
5. ด้านปัญหาและอุปสรรค						
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.275	2	2.637	3.582	0.030*
	ภายในกลุ่ม	147.267	200	0.736		
	ผลรวม	152.542	202			
5.2 สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.799	2	1.899	2.310	0.102
	ภายในกลุ่ม	164.458	200	0.822		
	ผลรวม	168.256	202			
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	0.440	2	0.220	0.251	0.778
	ภายในกลุ่ม	175.245	200	0.876		
	ผลรวม	175.685	202			
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	0.219	2	0.110	0.090	0.914
	ภายในกลุ่ม	245.091	200	1.225		
	ผลรวม	245.310	202			
5.5 ต้องใช้แหล่งสารสนเทศมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.089	2	0.544	0.535	0.587
	ภายในกลุ่ม	203.591	200	1.018		
	ผลรวม	204.680	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 36 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะภาพสมรสของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	โสด	สมรส	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่
ความรู้และประสบการณ์	$\bar{x} = 3.90$	$\bar{x} = 3.45$	$\bar{x} = 3.52$
โสด		0.000	
สมรส			
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่			
สิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x} = 3.90$	$\bar{x} = 3.53$	$\bar{x} = 3.56$
โสด		0.000	
สมรส			
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่			
แหล่งสารสนเทศ	$\bar{x} = 3.70$	$\bar{x} = 3.39$	$\bar{x} = 3.25$
โสด		0.001	
สมรส			
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่			
คุณสมบัติด้านเวลา	$\bar{x} = 2.55$	$\bar{x} = 2.31$	$\bar{x} = 2.32$
โสด		0.000	
สมรส			
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 36 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะภาพสมรสของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ พบว่า

1. แหล่งสารสนเทศ ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส สถานะภาพโสด ($\bar{x} = 3.70$) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า สถานะภาพสมรส ($\bar{x} = 3.39$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีสถานภาพโสดมีการใช้สารสนเทศสินเชื่อผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร สอบถามจากเจ้าหน้าที่ สอบถามจากญาติหรือคนรู้จัก ค้นหาสารสนเทศจากสื่อโทรทัศน์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส

2. คุณสมบัติด้านเวลา ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส สถานะภาพโสด ($\bar{x} = 2.55$) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า สถานะภาพสมรส ($\bar{x} = 2.31$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีสถานภาพโสดจะมีการใช้สารสนเทศสินเชื่อที่เป็นเป็นข้อมูลเก่า ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและข้อมูลที่ธนาคารจะมีการดำเนินงานในอนาคต มากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส

7. การเปรียบเทียบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ต่ำกว่า ปริญญตรี		ปริญญตรี		สูงกว่า ปริญญตรี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ความต้องการสารสนเทศ	3.97	0.64	4.07	0.55	4.10	0.57	0.447
1.1 มีความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร	3.96	0.784	4.18	0.73	4.29	0.59	0.080
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ	3.76	0.84	3.97	0.69	3.76	0.97	0.146
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ	4.12	0.79	4.11	0.73	4.41	0.62	0.285
1.4 เมื่อเกิดความต้องการใช้บริการสารสนเทศ ท่านนึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูล	4.26	0.76	4.15	0.69	4.12	0.70	0.568
1.5 เมื่อเกิดความต้องการใช้สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วยตนเองเพื่อเป็นข้อมูลการตัดสินใจ	3.74	0.85	3.94	0.80	3.94	0.97	0.276

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ต่ำกว่า ปริญญตรี		ปริญญตรี		สูงกว่า ปริญญตรี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
2 ด้านความรู้และประสบการณ์	3.47	0.74	3.72	0.60	3.80	0.62	0.026*
2.1 สามารถค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	3.50	0.93	3.92	0.75	4.06	0.90	0.001*
2.2 สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	3.74	0.99	4.02	0.76	4.18	0.81	0.049*
2.3 สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	3.69	0.98	4.06	0.73	4.24	0.83	0.004*
2.4 รู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ท่านต้องการ	3.51	0.85	3.67	0.73	3.82	0.73	0.223
2.5 ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ	2.91	1.01	2.92	1.08	2.71	0.77	0.727
3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.56	0.76	3.72	0.63	3.93	0.68	0.100
3.1 ธนาคารจัดระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริการสินเชื่อที่สะดวกในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	3.84	0.81	3.70	0.77	4.24	0.83	0.029*
3.2 ท่านใช้คอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดบริการในการค้นหาและการเข้าถึงสารสนเทศ	3.24	1.07	3.58	0.94	3.29	1.45	0.082
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	3.54	1.06	3.89	0.86	4.29	0.85	0.004*
3.4 ใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	3.54	0.95	3.83	0.90	4.24	0.75	0.009*
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการ	3.66	0.85	3.58	0.79	3.59	0.51	0.783

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ต่ำกว่า ปริญญตรี		ปริญญตรี		สูงกว่า ปริญญตรี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
บริการสินเชื่อจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทาง ธนาคารจัดให้							
4 ด้านแหล่งสารสนเทศ	3.52	0.68	3.50	0.61	3.57	0.60	0.881
4.1 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส	3.73	0.91	3.56	0.81	3.65	1.06	0.441
4.2 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	3.46	0.95	3.46	0.88	3.59	1.06	0.865
4.3 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถาม จากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	3.86	0.90	3.86	0.73	3.71	1.10	0.763
4.4 ค้นหาสารสนเทศโดยการสอบถาม จากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.55	0.83	3.61	0.89	3.29	0.92	0.388
4.5 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์	3.36	0.88	3.43	0.83	3.53	0.51	0.735
4.6 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	3.31	0.96	3.26	0.97	3.65	0.61	0.291
4.7 ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการ ข้อมูลทางโทรศัพท์	3.45	0.98	3.21	0.915	3.35	0.70	0.245
4.8 ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการ ข้อมูลทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	3.46	1.04	3.54	0.81	3.76	0.66	0.436
5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	3.45	0.20	3.40	0.78	3.69	0.88	0.404
5.1 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูล เก่า เพื่อเปรียบเทียบ	3.35	1.00	3.23	1.03	3.35	1.06	0.710
5.2 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศ	3.46	0.92	3.47	0.83	3.76	1.10	0.417

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ต่ำกว่า ปรีญาตรี		ปรีญาตรี		สูงกว่า ปรีญาตรี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร							
5.3 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต	3.54	0.89	3.51	0.91	3.94	1.03	0.192
6 ด้านปัญหาและอุปสรรค	2.51	0.76	2.38	0.70	2.12	0.81	0.141
6.1 สารสนเทศที่ให้บริการหรือ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ ครบถ้วนตามต้องการ	3.26	0.89	3.26	0.95	3.18	1.07	0.943
6.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้าน การให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและ ครบถ้วน	3.12	1.12	2.96	1.17	2.47	0.94	0.101
6.3 ระบบสารสนเทศและ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ	3.18	1.04	2.96	1.03	2.71	1.26	0.171
6.4 มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ	2.99	1.17	2.75	1.01	2.29	1.12	0.052
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ	3.26	1.71	2.88	1.04	2.35	1.11	0.005*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 37 ลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ สาขาวิชาสถิติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกันั้น มีการเข้าถึงสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ดังนี้

1. ด้านความรู้และประสบการณ์ แตกต่างกันในเรื่องการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาเพื่อสารสนเทศ
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึงสารสนเทศที่ธนาคารให้บริการ การใช้

คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ การใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ

3. ด้านปัญหาและอุปสรรค ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ

ตาราง 38 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านความต้องการสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.556	2	0.278	0.809	0.447
	ภายในกลุ่ม	68.788	200	0.344		
	ผลรวม	69.345				
ด้านความรู้และประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	3.240	2	1.620	3.702	0.026*
	ภายในกลุ่ม	87.519	200	0.439		
	ผลรวม	90.759	202			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.184	2	1.092	2.329	0.100
	ภายในกลุ่ม	93.755	200	0.469		
	ผลรวม	95.939	202			
ด้านแหล่งสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.103	2	0.51	0.127	0.881
	ภายในกลุ่ม	81.002	200	0.405		
	ผลรวม	81.105	202			
ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.173	2	0.587	0.911	0.404
	ภายในกลุ่ม	128.740	200	0.644		
	ผลรวม	129.914	202			
ด้านปัญหาและอุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	2.126	2	1.063	1.977	0.141
	ภายในกลุ่ม	107.542	200	0.538		
	ผลรวม	109.567	202			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 39 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้า
สินเชื่อบริษัทธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
1. ความต้องการสารสนเทศ						
1.1 มีความต้องการ สารสนเทศทุกครั้ง ที่ต้องการใช้บริการ สินเชื่อของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	2.779	2	1.390	2.554	0.080
	ภายในกลุ่ม	108.836	200	0.544		
	ผลรวม	111.616	202			
1.2 ได้รับสารสนเทศ ที่ตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.321	2	1.161	1.941	0.146
	ภายในกลุ่ม	119.600	200	0.598		
	ผลรวม	121.921	202			
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่ง ที่จำเป็นต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	1.401	2	0.700	1.265	0.285
	ภายในกลุ่ม	110.73.7	200	0.554		
	ผลรวม	112.138	202			
1.4 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้บริการ สารสนเทศ ท่านนึกถึง เจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำ หน้าที่ในการให้ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	0.581	2	0.290	0.568	0.568
	ภายในกลุ่ม	102.306	200	0.512		
	ผลรวม	102.887	202			
1.5 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลการ ตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.784	2	0.892	1.296	0.276
	ภายในกลุ่ม	137.625	200	0.688		
	ผลรวม	139.409	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2. ด้านความรู้และประสบการณ์						
2.1 สามารถค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	9.307	2	4.653	6.758	0.001
	ภายในกลุ่ม	137.718	200	0.689		
	ผลรวม	147.025	202			
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ในการ ค้นหาสารสนเทศด้วย ตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	4.478	2	2.239	3.055	0.049
	ภายในกลุ่ม	146.556	200	0.733		
	ผลรวม	151.034	202			
2.3 สามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	7.818	2	3.909	5.605	0.004
	ภายในกลุ่ม	139.473	200	0.697		
	ผลรวม	147.291	202			
2.4 รู้แหล่ง สารสนเทศที่มีข้อมูล ต่างๆที่ท่านต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.813	2	0.906	1.514	0.223
	ภายในกลุ่ม	119.734	200	0.599		
	ผลรวม	121.547	202			
2.5 ไม่จำเป็นต้อง ค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.684	2	0.342	0.319	0.727
	ภายในกลุ่ม	214.144	200	1.071		
	ผลรวม	214.828	202			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ธนาคารจัดระบบ สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง กับการบริการสินเชื่อ ที่สะดวกในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	4.519	2	2.259	3.621	0.029
	ภายในกลุ่ม	124.791	200	0.624		
	ผลรวม	129.310	202			
3.2 ใช้คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	5.424	2	2.712	2.530	0.082

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ที่ธนาคารจัดบริการใน การค้นหาและการ เข้าถึงสารสนเทศ	ภายในกลุ่ม	214.428	200	1.072		
	ผลรวม	219.852	202			
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	10.097	2	5.049	5.717	0.004
	ภายในกลุ่ม	176.622	200	0.883		
	ผลรวม	186.719	202			
3.4 ใช้โทรศัพท์หรือ อุปกรณ์สื่อสารแบบ พกพาในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	7.958	2	3.979	4.817	0.009
	ภายในกลุ่ม	165.214	200	0.826		
	ผลรวม	173.172	202			
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อกจากสื่อสิ่งพิมพ์ ที่ทางธนาคารจัดให้	ระหว่างกลุ่ม	0.308	2	0.154	0.244	0.783
	ภายในกลุ่ม	125.948	200	0.630		
	ผลรวม	126.256	202			
4. ด้านแหล่งสารสนเทศ						
4.1 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขา นครราชสีมา	ระหว่างกลุ่ม	1.251	2	0.626	0.823	0.441
	ภายในกลุ่ม	152.039	200	0.760		
	ผลรวม	153.291	202			
4.2 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	0.248	2	0.124	0.145	0.865
	ภายในกลุ่ม	170.353	200	0.852		
	ผลรวม	170.601	202			
4.3 ค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.374	2	0.187	0.271	0.763

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
โดยการสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง	ภายในกลุ่ม	137.892	200	0.689		
	ผลรวม	138.266	202			
4.4 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจาก เพื่อน ญาติ หรือคนที่ ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	1.453	2	0.726	0.952	0.388
	ภายในกลุ่ม	152.527	200	0.763		
	ผลรวม	153.980	202			
4.5 ได้รับความสารสนเทศ ผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	0.429	2	0.214	0.309	0.735
	ภายในกลุ่ม	138.813	200	0.694		
	ผลรวม	139.241	202			
4.6 ได้รับความสารสนเทศ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	2.224	2	1.112	1.241	0.291
	ภายในกลุ่ม	179.225	200	0.896		
	ผลรวม	181.448	202			
4.7 ได้รับความสารสนเทศ ผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	2.425	2	1.212	1.418	0.245
	ภายในกลุ่ม	171.023	200	0.855		
	ผลรวม	173.448	202			
4.8 ได้รับความสารสนเทศ ผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	1.328	2	0.664	0.834	0.436
	ภายในกลุ่ม	159.214	200	0.796		
	ผลรวม	160.542	202			
5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา						
5.1 สืบค้นหรือ	ระหว่างกลุ่ม	0.717	2	0.59	0.344	0.710
	ภายในกลุ่ม	208.712	200	1.044		

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ	ผลรวม	209.429	202			
5.2 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่ เป็นปัจจุบันของ ธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	1.382	2	0.691	0.878	0.417
	ภายในกลุ่ม	157.357	200	0.787		
	ผลรวม	158.739	202			
5.3 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	2.788	2	1.394	1.666	0.192
	ภายในกลุ่ม	167.311	200	0.837		
	ผลรวม	170.099	202			
6. ด้านปัญหาและอุปสรรค						
6.1 สารสนเทศที่ ให้บริการหรือเผยแพร่ ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตาม ต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	0.104	2	0.052	0.059	0.943
	ภายในกลุ่ม	176.083	200	0.880		
	ผลรวม	176.187	202			
6.2 เจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	5.959	2	2.980	2.320	0.101
	ภายในกลุ่ม	256.917	200	1.285		

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ธนาคารขาดความรู้ ด้านการให้บริการ สินเชื่อที่ถูกต้องและ ครบถ้วน	ผลรวม	262.877	202			
6.3 ระบบ สารสนเทศและ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่มีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.933	2	1.967	1.780	0.171
	ภายในกลุ่ม	221.022	200	1.105		
	ผลรวม	224.956	202			
6.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	7.203	2	3.602	3.007	0.052
	ภายในกลุ่ม	239.516	200	1.198		
	ผลรวม	246.719	202			
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ ตรงกับความต้องการ ของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	13.382	2	6.691	5.541	0.005
	ภายในกลุ่ม	241.495	200	1.207		
	ผลรวม	254.877	202			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 40 การเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยด้านการเข้าถึง สารสนเทศ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ความรู้และประสบการณ์	$\bar{x} = 3.47$	$\bar{x} = 3.71$	$\bar{x} = 3.80$
ต่ำกว่าปริญญาตรี		0.013	
ปริญญาตรี			
สูงกว่าปริญญาตรี			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 40 การเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับ
การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการเข้าถึงสารสนเทศในด้านความรู้และประสบการณ์ ($\bar{x} = 3.47$) น้อย
กว่า ลูกค้าที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{x} = 3.71$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้ามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการเข้าถึงสารสนเทศน้อยกว่าลูกค้าที่มี
การศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับสูงกว่าปริญญาตรีในด้านการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองการใช้
คอมพิวเตอร์ค้นหาสารสนเทศและสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศ

8. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ตาราง 41 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ สารสนเทศ	3.68	0.81	3.62	0.74	3.50	0.51	0.674
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	3.75	0.77	3.70	0.67	3.72	0.59	0.879
1.2 ท่านใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการ	3.85	0.96	4.05	0.73	4.12	0.78	0.211

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า ปรีญาตรี		ปรีญาตรี		สูงกว่า ปรีญาตรี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
สินเชื่อกับธนาคาร							
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็นแนวทางในการ ดำเนินธุรกิจ	3.68	0.86	3.62	1.02	3.24	0.56	0.217
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษา ค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	3.45	1.15	3.15	1.28	2.94	1.09	0.159
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	3.51	0.67	3.57	0.56	3.59	0.46	0.787
2.1 ประเภทสินเชื่อ	3.99	0.67	3.81	0.82	3.59	0.71	0.101
2.2 หลักฐานประกอบการ กู้เงิน	3.92	0.87	3.85	0.69	3.71	1.05	0.585
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	4.01	0.91	4.01	0.69	3.88	0.70	0.809
2.4 อัตราดอกเบี้ย	3.76	0.89	4.00	0.74	4.06	0.66	0.092
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	3.91	0.85	4.11	0.72	3.82	0.64	0.122
2.6 วงเงินที่ให้กู้	4.00	0.78	4.04	0.87	4.12	1.05	0.871
2.7 หลักประกัน	3.82	0.91	4.02	0.76	3.94	0.66	0.284
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	3.78	1.01	3.82	0.81	4.00	0.71	0.659
2.9 ประกันวงเงินกู้	3.78	0.86	3.95	0.81	4.18	0.73	0.160
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	3.74	0.97	3.73	0.92	4.24	0.66	0.104
2.11 อื่นๆ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-
3. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	3.43	0.75	3.56	0.63	3.51	0.69	0.453
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรี	3.46	0.94	3.61	0.92	3.41	0.94	0.484
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่	3.38	1.00	3.45	0.86	3.35	0.86	0.848

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า ปริญญตรี		ปริญญตรี		สูงกว่า ปริญญตรี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ							
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของธนาคารจากการ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	3.72	0.82	3.92	0.78	3.65	1.17	0.179
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.46	0.10	3.63	0.85	3.35	1.06	0.301
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่าน สื่อโทรทัศน์	3.23	0.97	3.51	0.82	3.53	0.72	0.087
3.6 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	3.49	0.92	3.42	0.83	3.71	0.89	0.430
3.7 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับ บริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	3.39	0.96	3.46	0.82	3.47	1.07	0.854
3.8 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับ บริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียล เน็ตเวิร์ค	3.36	1.03	3.52	0.90	3.65	0.93	0.413
4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	3.38	0.79	3.33	0.82	3.49	0.86	0.739
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า	3.27	0.98	3.21	0.94	3.41	0.94	0.715

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า ปรีญาตรี		ปรีญาตรี		สูงกว่า ปรีญาตรี		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
(ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตาม ข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)							
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	3.72	0.82	3.62	0.74	3.76	0.83	0.593
4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานใน อนาคต	3.69	0.72	3.54	0.75	3.82	0.88	0.195
5. ด้านปัญหาและอุปสรรค	2.50	0.79	2.30	0.71	1.96	0.86	0.020*
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อ การทำความเข้าใจ	3.32	0.91	3.32	0.84	3.35	0.93	0.990
5.2 สารสนเทศที่ได้รับไม่ เพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.26	0.91	3.13	0.94	3.24	0.75	0.611
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็น ปัจจุบัน	3.09	0.97	2.93	0.91	2.59	0.70	0.112
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ ชัดเจน	2.84	1.07	2.98	1.10	2.47	1.12	0.449
5.5 ต้องใช้แหล่ง มากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับ ความต้องการ	3.42	1.00	3.21	0.10	2.88	1.00	0.102

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 41 ลูกค้ายินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขาพระราชวังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกัันนั้น มีการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านปัญหาและอุปสรรค

ตาราง 42 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทยสาขาพระราชวังกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	Df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.450	2	0.225	0.395	0.674
	ภายในกลุ่ม	113.881	200	0.569		
	ผลรวม	114.331	202			
ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.171	2	0.086	0.239	0.787
	ภายในกลุ่ม	71.559	200	0.358		
	ผลรวม	71.731	202			
ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระหว่างกลุ่ม	0.741	2	0.370	0.794	0.453
	ภายในกลุ่ม	93.285	200	0.466		
	ผลรวม	94.025	202			
ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	0.402	2	0.201	0.303	0.739
	ภายในกลุ่ม	132.622	200	0.633		
	ผลรวม	133.025	202			
ด้านปัญหาและอุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	4.561	2	2.280	4.000	0.020*
	ภายในกลุ่ม	114.025	200	0.570		
	ผลรวม	118.586	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 43 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้า
สินเชื่อนานาชาติกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ						
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	ระหว่างกลุ่ม	0.128	2	0.064	0.129	0.879
	ภายในกลุ่ม	99.039	200	0.495		
	ผลรวม	99.167	202			
1.2 ท่านใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	2.148	2	1.074	1.570	0.211
	ภายในกลุ่ม	136.808	200	0.684		
	ผลรวม	138.956	202			
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	2.707	2	1.353	1.540	0.217
	ภายในกลุ่ม	175.766	200	0.789		
	ผลรวม	178.473	202			
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	5.528	2	2.764	1.857	0.159
	ภายในกลุ่ม	297.645	200	1.488		
	ผลรวม	303.172	202			
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ						
2.1 ประเภทสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2.691	2	1.345	2.316	0.101
	ภายในกลุ่ม	116.167	200	0.581		
	ผลรวม	118.857	202			
2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน	ระหว่างกลุ่ม	0.675	2	0.338	0.538	0.585
	ภายในกลุ่ม	125.463	200	0.627		
	ผลรวม	126.138	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2.3 คุณสมบัติผู้รู้	ระหว่างกลุ่ม	0.258	2	0.129	0.212	0.809
	ภายในกลุ่ม	121.742	200	0.609		
	ผลรวม	122.000	202			
2.4 อัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	3.014	2	1.507	2.419	0.092
	ภายในกลุ่ม	124.563	200	0.623		
	ผลรวม	127.576	202			
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระหว่างกลุ่ม	2.458	2	1.229	2.127	0.122
	ภายในกลุ่ม	115.523	200	0.578		
	ผลรวม	117.980	202			
2.6 วงเงินที่ใหู้้	ระหว่างกลุ่ม	0.201	2	0.100	0.138	0.871
	ภายในกลุ่ม	145.622	200	0.728		
	ผลรวม	145.823	202			
2.7 หลักประกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.669	2	0.834	1.268	0.284
	ภายในกลุ่ม	131.622	200	0.658		
	ผลรวม	133.291	202			
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	0.647	2	0.323	0.417	0.659
	ภายในกลุ่ม	154.969	200	0.775		
	ผลรวม	155.616	202			
2.9 ประกันวงเงินกู้	ระหว่างกลุ่ม	2.532	2	1.266	1.852	0.160
	ภายในกลุ่ม	136.690	200	0.683		
	ผลรวม	139.222	202			
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3.880	2	1.940	2.294	0.104
	ภายในกลุ่ม	169.45	200	0.846		
	ผลรวม	173.025	202			
2.11 อื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.000	2	0.000	-	-
	ภายในกลุ่ม	0.000	200	0.000		
	ผลรวม	0.000	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3. ด้านแหล่งสารสนเทศ						
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส	ระหว่างกลุ่ม	1.263	2	0.631	0.729	0.484
	ภายในกลุ่ม	173.210	200	0.866		
	ผลรวม	174.473	202			
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.275	2	0.138	0.165	0.848
	ภายในกลุ่ม	166.966	200	0.835		
	ผลรวม	167.241	202			
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	2.416	2	1.208	1.736	0.179
	ภายในกลุ่ม	139.200	200	0.696		
	ผลรวม	141.616	202			
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	2.054	2	1.027	1.206	0.301
	ภายในกลุ่ม	170.252	200	0.851		
	ผลรวม	172.305	202			
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	3.743	2	1.872	2.474	0.087
	ภายในกลุ่ม	151.321	200	0.757		
	ผลรวม	155.064	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3.6 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	ระหว่างกลุ่ม	1.249	2	0.625	0.848	0.430
	ภายในกลุ่ม	147.293	200	0.736		
	ผลรวม	148.542	202			
3.7 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	0.253	2	0.126	0.158	0.854
	ภายในกลุ่ม	159.728	200	0.799		
	ผลรวม	159.980	202			
3.8 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	1.606	2	0.803	0.887	0.413
	ภายในกลุ่ม	180.995	200	0.905		
	ผลรวม	182.601	202			
4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา						
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	ระหว่างกลุ่ม	0.618	2	0.309	0.337	0.715
	ภายในกลุ่ม	186.569	200	0.918		
	ผลรวม	184.187	202			
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	0.631	2	0.316	0.523	0.593
	ภายในกลุ่ม	120.590	200	0.603		
	ผลรวม	21.222	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	1.850	2	0.925	1.650	0.195
	ภายในกลุ่ม	112.179	200	0.561		
	ผลรวม	114.030	202			
ด้านปัญหาและอุปสรรค						
2.4 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.015	2	0.007	0.010	0.90
	ภายในกลุ่ม	152.527	200	0.763		
	ผลรวม	152.542	202			
2.5 สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.826	2	0.413	0.493	0.611
	ภายในกลุ่ม	167.430	200	0.837		
	ผลรวม	168.256	202			
2.6 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	3.801	2	1.900	2.211	0.112
	ภายในกลุ่ม	171.884	200	0.859		
	ผลรวม	175.85	202			
2.7 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	1958	2	0.979	0.805	0.449
	ภายในกลุ่ม	243.352	200	1.217		
	ผลรวม	245.310	202			
2.8 ต้องใช้มากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	4.625	2	2.312	2.312	0.102
	ภายในกลุ่ม	200.055	200	1.000		
	ผลรวม	204.680	202			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 44 การเปรียบเทียบรายค่าของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ปัญหาและอุปสรรค	$\bar{x} = 3.38$	$\bar{x} = 3.33$	$\bar{x} = 3.49$
ต่ำกว่าปริญญาตรี			0.008
ปริญญาตรี			
สูงกว่าปริญญาตรี			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 44 การเปรียบเทียบรายค่าของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศพบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับ
การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{x} = 3.38$) มีปัญหาและอุปสรรคน้อยกว่าลูกค้าที่มีระดับ
การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ($\bar{x} = 3.49$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีปัญหาในการใช้สารสนเทศมากกว่าลูกค้า
ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ในด้านการได้รับสารสนเทศที่ไม่เป็นปัจจุบัน และต้องใช้
สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่ง เพื่อที่จะได้รับข้อมูลที่ชัดเจน

9. การเปรียบเทียบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามอาชีพ

ตาราง 45 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ความต้องการ สารสนเทศ	4.09	0.57	3.92	0.65	4.09	0.58	3.95	0.60	0.373
1.1 มีความ ต้องการสารสนเทศ	4.23	0.71	3.94	0.77	4.11	0.66	3.95	0.80	0.098

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ทุกครั้งที่ต้องการใช้ บริการสินเชื่อของ ธนาคาร									
1.2 ได้รับ สารสนเทศที่ตรง กับความต้องการ	3.88	0.81	3.81	0.75	4.05	0.62	3.84	0.77	0.748
1.3 สารสนเทศ เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อ	4.28	0.67	3.75	1.13	4.00	0.82	4.03	0.68	0.015*
1.4 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้บริการ สารสนเทศ ท่านนึกถึง เจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำ หน้าที่ในการให้ข้อมูล	4.23	0.71	4.13	0.50	4.42	0.69	4.06	0.76	0.230
1.5 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลการ ตัดสินใจ	3.85	0.84	4.00	0.63	3.89	0.99	3.85	0.83	0.921
2 ด้านความรู้และ ประสบการณ์	3.63	0.70	3.87	0.61	3.65	0.67	3.58	0.64	0.464
2.1 สามารถค้นหา	3.80	0.83	3.88	0.88	3.74	0.87	3.73	0.89	0.906

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
สารสนเทศด้วยตนเอง									
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ในการ ค้นหาสารสนเทศด้วย ตนเอง	3.92	0.92	4.25	0.68	3.89	0.88	3.87	0.80	0.475
2.3 สามารถใช้ งานอินเทอร์เน็ตเพื่อ ค้นหาสารสนเทศด้วย ตนเอง	3.92	0.88	4.25	0.68	4.00	0.94	3.89	0.81	0.473
2.4 รู้แหล่ง สารสนเทศที่มีข้อมูล ต่างๆที่ท่านต้องการ	3.58	0.80	3.94	0.77	3.58	0.61	3.63	0.77	0.402
2.5 ไม่จำเป็นต้อง ค้นหาสารสนเทศ	2.92	1.02	3.06	1.06	3.05	1.22	2.76	0.99	0.566
3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.72	0.67	3.77	0.82	3.64	0.65	3.59	0.69	0.566
3.1 ธนาคาร จัดระบบสารสนเทศที่ เกี่ยวข้องกับบริการ สินเชื่อที่สะดวกในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	3.87	0.82	3.69	0.70	3.79	0.92	3.69	0.78	0.542

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	รัฐบาล		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
3.2 ท่านใช้ คอมพิวเตอร์ที่ ธนาคารจัดบริการใน การค้นหาและการ เข้าถึงสารสนเทศ	3.44	1.05	3.63	0.89	3.68	1.06	3.29	1.06	0.424
3.3 ใช้ คอมพิวเตอร์ส่วนตัว ในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	3.91	0.96	4.00	1.21	3.74	0.87	3.58	0.90	0.152
3.4 ใช้โทรศัพท์ หรืออุปกรณ์สื่อสาร แบบพกพาในการ ค้นหาและเข้าถึง สารสนเทศ	3.77	0.91	3.88	1.15	3.53	0.96	3.77	0.89	0.687
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อจากสื่อสิ่งพิมพ์ ที่ทางธนาคารจัดให้	3.64	0.78	3.69	0.79	3.47	1.02	3.58	0.74	0.810
4 ด้านแหล่ง สารสนเทศ	3.51	0.60	3.91	0.69	3.29	0.76	3.47	0.59	0.027*
4.1 ค้นหา สารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ของ	3.66	0.88	3.88	0.85	3.42	0.61	3.58	0.91	0.445

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ธนาคารกรุงไทย สาขา นครราชสีมา									
4.2 ค้นหา สารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ธนาคารกรุง ไทย สาขาอื่น	3.58	0.84	4.06	0.85	.21	0.86	3.21	0.99	0.002*
4.3 ค้นหา สารสนเทศ โดย การสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง	3.83	0.85	4.00	0.82	3.74	0.81	3.87	0.82	0.809
4.4 ค้นหา สารสนเทศโดยการ สอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก	3.56	0.92	3.81	0.75	3.37	0.89	3.56	0.82	0.524
4.5 ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ โทรทัศน์	3.34	0.82	3.94	0.77	3.16	1.12	3.48	0.72	0.023*
4.6 ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร	3.31	0.91	3.75	1.06	3.00	1.25	3.29	0.86	0.138

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
4.7 ได้รับ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลทาง โทรศัพท์	3.31	0.91	3.75	1.12	3.16	0.96	3.24	0.88	0.217
4.8 ได้รับ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลทาง โซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	3.51	0.93	4.13	0.88	3.26	0.93	3.50	0.76	0.029*
5. ด้านคุณสมบัติ ด้านเวลา	3.40	0.85	3.85	0.74	3.29	0.76	3.34	0.72	0.126
6.1 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ	3.19	1.05	3.75	0.86	3.58	1.12	3.24	0.94	0.112
6.2 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่ เป็นปัจจุบันของ ธนาคาร	3.41	0.95	4.00	0.82	3.68	0.75	3.45	0.78	0.062
6.3 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ	3.60	0.99	3.81	0.83	3.53	0.77	3.42	0.84	0.405

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต									
7 ด้านปัญหาและ อุปสรรค	2.40	0.75	2.51	0.80	2.45	0.59	2.38	0.75	0.925
7.1 สารสนเทศที่ ให้บริการหรือเผยแพร่ ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตาม ต้องการ	3.29	0.95	3.38	1.02	3.26	0.87	3.15	0.92	0.734
7.2 เจ้าหน้าที่ ธนาคารขาดความรู้ ด้านการให้บริการ สินเชื่อที่ถูกต้องและ ครบถ้วน	2.98	1.16	3.25	1.24	3.00	0.94	2.89	1.16	0.730
7.3 ระบบ สารสนเทศและ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่มีประสิทธิภาพ	3.01	1.03	3.06	1.12	3.11	0.94	2.98	1.14	0.973
7.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ	2.71	1.09	2.88	1.31	2.89	1.15	2.90	1.06	0.686
7.5 ไม่มีสินเชื่อที่	2.95	1.12	2.81	1.04	3.21	1.36	2.98	1.08	0.752

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ตรงกับความต้องการ ของท่าน									

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 45 ลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสที่มีอาชีพต่างกัน มีปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

1. ความต้องการสารสนเทศแตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ
2. ด้านแหล่งสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น การได้รับสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค

ตาราง 46 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านความต้องการ สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.076	3	0.359	1.046	0.373
	ภายในกลุ่ม	68.368	199	0.343		
	ผลรวม	69.345	202			
ด้านความรู้และ ประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.159	3	0.386	0.858	0.464
	ภายในกลุ่ม	89.599	199	0.450		
	ผลรวม	90.759	202			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.973	3	0.324	0.679	0.566
	ภายในกลุ่ม	94.966	199	0.477		
	ผลรวม	95.939	202			
ด้านแหล่งสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.648	3	1.216	3.124	0.027*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
	ภายในกลุ่ม	77.457	199	0.389		
	ผลรวม	81.105	202			
ด้านคุณสมบัติด้าน เวลา	ระหว่างกลุ่ม	3.675	3	1.225	1.931	0.126
	ภายในกลุ่ม	126.238	199	0.634		
	ผลรวม	126.238	199	0.634		
ด้านปัญหาและ อุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	0.259	3	0.86	0.157	0.925
	ภายในกลุ่ม	109.408	199	0.550		
	ผลรวม	109.667	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 47 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายข้อระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพของลูกค้า
สินเชื่อนาครกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
1. ความต้องการสารสนเทศ						
1.1 มีความต้องการ สารสนเทศทุกครั้ง ที่ต้องการใช้บริการ สินเชื่อนาคร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.156	2.127	0.098	
	ภายในกลุ่ม	108.148	199	0.543		
	ผลรวม	111.616	202			
1.2 ได้รับสารสนเทศ ที่ตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	0.744	3	0.248	0.407	0.748
	ภายในกลุ่ม	121.178	199	0.609		
	ผลรวม	121.921	202			
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่ง ที่จำเป็นต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.693	3	1.898	3.548	0.015*
	ภายในกลุ่ม	106.445	199	0.535		
	ผลรวม	112.138	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
สินเชื่อ						
1.4 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้บริการ สารสนเทศ ท่านนึกถึง เจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำ หน้าที่ในการให้ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	2.197	3	0.732	1.447	0.230
	ภายในกลุ่ม	100.690	199	0.506		
	ผลรวม	102.887	202			
1.5 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลการ ตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.341	3	0.114	0.163	0.921
	ภายในกลุ่ม	139.068	199	0.699		
	ผลรวม	139.409	202			
2. ด้านความรู้และประสบการณ์						
2.1 สามารถค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	0.412	3	0.137	0.189	0.906
	ภายในกลุ่ม	146.613	199	0.737		
	ผลรวม	147.025	202			
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ในการ ค้นหาสารสนเทศด้วย ตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	1.881	3	0.627	0.837	0.475
	ภายในกลุ่ม	149.153	199	0.750		
	ผลรวม	151.034	202			
2.3 สามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	1.845	3	0.615	0.842	0.473
	ภายในกลุ่ม	145.446	199	0.731		
	ผลรวม	147.291	202			
2.4 รู้แหล่ง	ระหว่างกลุ่ม	1.774	3	0.591	0.893	0.402
	ภายในกลุ่ม	119.773	199	0.602		

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
สารสนเทศที่มีข้อมูล ต่างๆที่ท่านต้องการ	ผลรวม	121.547	202			
2.5 ไม่จำเป็นต้อง ค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2.176	3	0.725	0.679	0.566
	ภายในกลุ่ม	212.652	199	1.069		
	ผลรวม	214.828	202			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ธนาคารจัดระบบ สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง กับการบริการสินเชื่อที่ สะดวกในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.387	3	0.462	0.719	0.542
	ภายในกลุ่ม	127.924	199	0.643		
	ผลรวม	129.310	202			
3.2 ท่านใช้ คอมพิวเตอร์ที่ธนาคาร จัดบริการในการ ค้นหาและการเข้าถึง สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.062	3	1.021	0.937	0.424
	ภายในกลุ่ม	216.790	199	1.089		
	ผลรวม	219.852	202			
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	4.882	3	1.627	1.781	0.152
	ภายในกลุ่ม	181.838	199	0.914		
	ผลรวม	186.719	202			
3.4 ใช้โทรศัพท์หรือ อุปกรณ์สื่อสารแบบ พกพาในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.281	3	0.427	0.494	0.687
	ภายในกลุ่ม	171.892	199	0.864		
	ผลรวม	173.172	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อกับสิ่งพิมพ์ที่ ทางธนาคารจัดให้	ระหว่างกลุ่ม	0.608	3	0.203	0.321	0.810
	ภายในกลุ่ม	125.648	199	0.631		
	ผลรวม	126.256	202			
4. ด้านแหล่งสารสนเทศ						
4.1 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขา นราธิวาส	ระหว่างกลุ่ม	2.039	3	0.680	0.894	0.445
	ภายในกลุ่ม	151.252	199	0.760		
	ผลรวม	153.291	202			
4.2 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	12.496	3	4.165	5.243	0.002*
	ภายในกลุ่ม	158.105	199	0.794		
	ผลรวม	170.601	202			
4.3 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	0.671	3	0.224	0.323	0.809
	ภายในกลุ่ม	137.595	199	0.691		
	ผลรวม	138.266	202			
4.4 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจาก เพื่อน ญาติ หรือคนที่ ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	1.719	3	0.573	0.749	0.524
	ภายในกลุ่ม	152.261	199	0.765		
	ผลรวม	153.380	202			
4.5 ได้รับสารสนเทศ ผ่านโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	6.520	3	2.173	3.259	0.023*
	ภายในกลุ่ม	132.721	199	0.667		
	ผลรวม	139.241	202			
4.6 ได้รับสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	4.948	3	1.649	1.859	0.138

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น	ภายในกลุ่ม	176.501	199	0.887		
	ผลรวม	181.448	202			
4.7 ได้รับสารสนเทศ ผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	3.825	3	1.275	1.496	0.217
	ภายในกลุ่ม	169.624	199	0.852		
	ผลรวม	173.448	202			
4.8 ได้รับสารสนเทศ ผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	7.117	3	2.372	3.077	0.029*
	ภายในกลุ่ม	153.425	199	0.771		
	ผลรวม	160.542	202			
5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา						
5.1 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ	ระหว่างกลุ่ม	6.200	3	2.067	2.024	0.112
	ภายในกลุ่ม	203.229	199	1.021		
	ผลรวม	209.429	202			
5.2 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่ เป็นปัจจุบันของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	5.722	3	1.907	2.481	0.062
	ภายในกลุ่ม	153.017	199	0.769		
	ผลรวม	158.739	202			
5.3 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อที่จะมี	ระหว่างกลุ่ม	2.469	3	0.823	0.977	0.405
	ภายในกลุ่ม	167.630	199	0.842		
	ผลรวม	170.099	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
การดำเนินงานใน อนาคต						
6. ด้านปัญหาและอุปสรรค						
6.1 สารสนเทศที่ ให้บริการหรือเผยแพร่ ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตาม ต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.125	3	0.375	0.426	0.734
	ภายในกลุ่ม	175.062	199	0.880		
	ผลรวม	176.187	202			
6.2 เจ้าหน้าที่ ธนาคารขาดความรู้ด้าน การให้บริการสินเชื่อที่ ถูกต้องและครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	1.705	3	0.568	0.433	0.730
	ภายในกลุ่ม	261.172	199	1.312		
	ผลรวม	262.877	202			
6.3 ระบบ สารสนเทศและ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ มีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.254	3	0.085	0.075	0.973
	ภายในกลุ่ม	224.701	199	1.129		
	ผลรวม	224.956	202			
6.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.826	3	0.609	0.495	0.686
	ภายในกลุ่ม	244.893	199	1.231		
	ผลรวม	246.719	202			
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ ตรงกับความต้องการ ของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	1.533	3	0.511	0.402	0.752
	ภายในกลุ่ม	253.343	199	1.273		
	ผลรวม	254.877	202			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 48 การเปรียบเทียบรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขา
 ราชวิทยาลัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	อื่นๆ
แหล่งสารสนเทศ	$\bar{x} = 3.51$	$\bar{x} = 3.91$	$\bar{x} = 3.29$	$\bar{x} = 3.47$
รับราชการ		0.017		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ			0.004	0.011
พนักงานบริษัท				
อื่นๆ				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 48 การเปรียบเทียบรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขา ราชวิทยาลัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อ พบว่า ในด้านแหล่งสารสนเทศที่ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขา ราชวิทยาลัยที่มีอาชีพรับข้าราชการ ($\bar{x} = 3.51$) มีการเข้าถึงสารสนเทศน้อยกว่า ลูกค้าที่มีเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ($\bar{x} = 3.91$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ($\bar{x} = 3.91$) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัท ($\bar{x} = 3.29$) และอาชีพอื่นๆ ($\bar{x} = 3.47$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยที่ลูกค้าที่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการเข้าถึงสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และผ่านศูนย์บริการทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากกว่ากลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ พนักงานเอกชนและอาชีพอื่นๆ

10. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามอาชีพ

ตาราง 49 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพของลูกค้าสินเชื่อ

ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ด้านวัตถุประสงค์ ในการใช้สารสนเทศ	3.64	0.67	3.85	0.81	3.69	0.74	3.56	0.88	0.669
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็น ความรู้เพิ่มเติม	3.72	0.65	3.92	0.73	3.71	0.69	3.67	0.79	0.638
1.2 ท่านใช้เพื่อ ตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อกับธนาคาร	4.08	0.73	3.88	1.09	4.00	0.88	3.84	0.89	0.291
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็น แนวทางในการดำเนิน ธุรกิจ	3.57	0.84	3.81	0.91	3.63	1.01	3.61	1.09	0.808
1.4 ท่านใช้เพื่อ ประกอบการศึกษา ค้นคว้าหรือการวิจัย ข้อมูล	3.22	1.15	3.63	1.02	3.42	1.30	3.13	1.37	0.471
2. ด้านเนื้อหา สารสนเทศ	3.54	0.58	3.63	0.75	3.55	0.67	3.57	0.56	0.948
2.1 ประเภทสินเชื่อ	3.87	0.76	4.06	0.68	3.84	0.76	3.79	0.81	0.652
2.2 หลักฐาน ประกอบการกู้เงิน	3.81	0.84	4.19	0.75	4.05	0.70	3.81	0.72	0.207
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	3.95	0.81	4.13	1.02	4.16	0.69	4.00	0.68	0.665

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
2.4 อัตราดอกเบี้ย	3.91	0.74	3.88	0.89	3.95	0.97	3.94	0.83	0.989
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	3.94	0.79	4.13	0.88	4.21	0.79	4.03	0.68	0.473
2.6 วงเงินที่ให้กู้	4.00	0.79	3.94	1.00	3.89	1.41	4.15	0.67	0.588
2.7 หลักประกัน	3.93	0.85	4.00	0.97	3.95	0.85	3.94	0.70	0.992
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	3.80	0.90	3.88	1.09	3.63	1.01	3.90	0.74	0.676
2.9 ประกันวงเงินกู้	3.90	0.74	3.94	0.93	3.79	1.32	3.95	0.78	0.898
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	3.82	0.84	3.81	1.05	3.53	1.12	3.77	0.98	0.650
2.11 อื่นๆ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000
3 ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	3.51	0.67	3.853	0.79	3.46	0.65	3.44	0.67	0.220
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส	3.56	0.95	3.88	0.89	3.63	1.01	3.39	0.87	0.265
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น	3.41	0.87	3.69	1.14	3.68	0.82	3.27	0.93	0.204
3.3 ใช้สารสนเทศ	3.82	0.81	4.25	0.45	3.95	0.85	3.69	0.92	0.090

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารจาก การสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง									
3.4 ใช้สารสนเทศ ของธนาคารที่ได้จาก การสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.58	0.89	3.81	1.11	3.42	0.84	3.47	0.95	0.529
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารที่ ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	3.41	0.85	3.81	0.75	3.21	0.98	3.37	0.91	0.214
3.6 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคาร ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	3.49	0.83	3.75	1.06	3.21	1.03	3.44	0.78	0.309
3.7 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ได้รับ ผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโทรศัพท์	3.45	0.84	3.69	1.08	3.21	0.92	3.42	0.91	0.468

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
3.8 ท่านใช้ สารสนเทศเกี่ยวกับ บริการสินเชื่อของ ธนาคารที่ได้รับผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลทาง โซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	3.43	0.96	3.81	0.98	3.37	1.01	3.48	0.95	0.486
4 ด้านคุณสมบัติ ด้านเวลา	3.36	0.85	3.64	0.77	3.45	0.76	3.27	0.77	0.390
4.1 สารสนเทศที่ เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคาร ไม่ได้มีการดำเนินงาน ตามข้อมูลนั้นแล้วใน ปัจจุบัน)	3.21	0.95	4.00	0.82	3.21	0.79	3.15	0.98	0.012*
4.2 สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูล ปัจจุบัน	3.65	0.79	3.69	1.01	3.47	0.61	3.74	0.72	0.614
4.3 สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต	3.64	0.77	3.75	0.58	3.47	0.61	3.58	0.80	0.697

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		อื่นๆ		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
5 ด้านปัญหาและอุปสรรค	2.33	0.7	2.40	0.79	2.44	0.72	2.35	0.78	0.939
5.1 สารสนเทศที่ ได้รับยากต่อการทำ ความเข้าใจ	3.42	0.88	3.13	0.96	3.47	0.77	3.18	0.84	0.229
5.2 สารสนเทศที่ ได้รับไม่เพียงพอต่อการ ตัดสินใจ	3.28	0.86	2.75	0.86	3.21	1.03	3.11	0.96	0.154
5.3 สารสนเทศที่ ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	2.7	0.94	2.94	0.85	3.21	0.71	2.87	1.00	0.583
5.4 เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	2.80	1.12	2.56	0.89	3.37	1.12	2.66	1.07	0.078
5.5 ต้องใช้แหล่ง สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ ครบถ้วนตรงกับความ ต้องการ	3.26	1.02	2.88	1.09	3.68	0.82	3.21	0.99	0.118

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 49 ลูกค้าสินเชื่อนาครกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่มีอาชีพต่างกัน มีปัจจัยการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน ในด้านคุณสมบัติด้านเวลา สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า ที่ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน

11. การเปรียบเทียบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 50 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ความต้องการ สารสนเทศ	3.95	0.59	4.04	0.59	4.20	0.40	4.31	0.75	0.197
1.1 มีความต้องการ สารสนเทศทุกครั้งที่มี ต้องการใช้บริการ สินเชื่อของธนาคาร	3.94	0.73	4.14	0.76	4.48	0.51	4.43	0.79	0.012*
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ ตรงกับความต้องการ	3.78	0.74	3.91	0.77	3.90	0.89	4.43	0.79	0.177
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่งที่ จำเป็นต่อการตัดสินใจ ใช้บริการสินเชื่อ	4.05	0.79	4.09	0.70	4.67	0.48	4.14	0.90	0.007*
1.4 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้บริการ สารสนเทศ ท่านนึกถึง เจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำ หน้าที่ในการให้ข้อมูล	4.21	0.67	4.14	0.75	4.24	0.70	4.43	0.79	0.720
1.5 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลการ	3.81	0.84	3.93	0.83	3.71	0.64	4.14	1.22	0.488

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ตัดสินใจ									
2 ด้านความรู้และ ประสบการณ์	3.65	0.77	3.62	0.67	3.587	0.55	3.77	0.81	0.914
2.1 สามารถค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	3.70	0.90	3.80	0.84	3.81	0.75	4.29	0.76	0.368
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ในการ ค้นหาสารสนเทศด้วย ตนเอง	3.86	0.97	3.99	0.78	3.86	0.93	4.14	1.07	0.665
2.3 สามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	3.79	0.95	4.03	0.75	4.00	0.84	4.14	1.07	0.273
2.4 รู้แหล่งสารสนเทศ ที่มีข้อมูลต่างๆที่ท่าน ต้องการ	3.70	0.83	3.53	0.76	3.62	0.59	4.14	0.69	0.150
2.5 ไม่จำเป็นต้องค้นหา สารสนเทศ	3.19	1.09	2.79	0.97	2.57	0.60	2.14	1.47	0.003*
3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.62	0.75	3.67	0.63	3.86	0.68	3.80	0.84	0.555
3.1 ธนาคารจัดระบบ สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง กับการบริการสินเชื่อที่ สะดวกในการค้นหา	3.82	0.76	3.70	0.76	4.14	0.96	3.71	1.11	0.146

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
และเข้าถึงสารสนเทศ									
3.2 ท่านใช้คอมพิวเตอร์ ที่ธนาคารจัดบริการใน การค้นหาและการเข้าถึง สารสนเทศ	3.40	1.10	3.45	0.93	3.38	1.24	3.71	1.38	0.887
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	3.64	1.06	3.89	0.87	4.00	0.84	3.71	1.11	0.261
3.4 ใช้โทรศัพท์หรือ อุปกรณ์สื่อสารแบบ พกพาในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	3.68	0.99	3.77	0.91	3.90	0.83	4.14	0.69	0.505
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ ทางธนาคารจัดให้	3.58	0.86	3.57	0.75	3.86	0.66	3.71	0.95	0.480
4 ด้านแหล่ง สารสนเทศ	3.59	0.68	3.51	0.58	3.33	0.62	3.25	0.84	0.271
4.1 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขา นราธิวาส	3.74	0.85	3.63	0.79	3.43	0.98	3.00	1.63	0.110

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
4.2 ค้นหาสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น	3.47	0.94	3.50	0.92	3.48	0.81	3.14	1.07	0.806
4.3 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง	3.91	0.80	3.90	0.74	3.48	1.08	3.57	1.27	0.121
4.4 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจาก เพื่อน ญาติ หรือคนที่ ท่านรู้จัก	3.70	0.80	3.59	0.70	3.05	1.20	3.14	1.07	0.011*
4.5 ได้รับสารสนเทศ ผ่านสื่อโทรทัศน์	3.47	0.91	3.37	0.80	3.43	0.60	3.43	0.98	0.889
4.6 ได้รับสารสนเทศ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น	3.45	0.95	3.21	0.98	3.24	0.77	3.29	0.95	0.407
4.7 ได้รับสารสนเทศ ผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโทรศัพท์	3.40	0.96	3.28	0.93	3.24	0.67	3.00	1.00	0.615
4.8 ได้รับสารสนเทศ ผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโซเชียลเน็ตเวิร์ก	3.55	0.97	3.57	0.86	3.33	0.73	3.43	0.98	0.721

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
5. ด้านคุณสมบัติ ด้านเวลา	3.61	0.84	3.35	0.72	3.33	0.86	3.29	1.11	0.149
5.1 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่เป็น ข้อมูลเก่า เพื่อ เปรียบเทียบ	3.60	1.05	3.13	0.90	3.10	1.04	2.57	1.27	0.003*
5.2 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่เป็น ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของ ธนาคาร	3.60	0.89	3.43	0.82	3.33	1.02	3.71	1.25	0.442
5.3 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต	3.64	0.93	3.49	0.80	3.57	1.21	3.57	1.40	0.778
6 ด้านปัญหาและ อุปสรรค	2.61	0.75	2.36	0.66	2.00	0.70	2.00	1.04	0.002*
6.1 สารสนเทศที่ ให้บริการหรือเผยแพร่ ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตาม ต้องการ	3.44	0.97	3.9	0.81	3.05	1.07	2.57	1.40	0.039*
6.2 เจ้าหน้าที่ธนาคาร	3.30	1.10	2.90	1.07	2.24	0.94	2.71	1.89	0.001*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ขาดความรู้ด้านการ ให้บริการสินเชื่อที่ ถูกต้องและครบถ้วน									
6.3 ระบบสารสนเทศ และเครือข่าย อินเทอร์เน็ตไม่มี ประสิทธิภาพ	3.22	1.03	3.01	1.02	2.52	0.98	2.29	1.38	0.012*
6.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ	3.09	1.19	2.72	0.96	2.19	1.03	2.43	1.40	0.004*
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ตรง กับความต้องการ	3.43	1.13	2.90	0.97	2.00	0.77	2.00	1.14	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 50 ลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับเชื่อมั่น .05

1. ด้านความต้องการสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องของความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร และสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ
2. ด้านความรู้และประสบการณ์ ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการค้นหาสารสนเทศโดยการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก
3. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ในเรื่องการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ
4. ด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่าน

เว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการ
สินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วน ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ ต้นทุน
หรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ

ตาราง 51 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทยสาขาธนารักษ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ความต้องการ สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.606	3	0.53.5	1.573	0.197
	ภายในกลุ่ม	67.738	199	0.340		
	ผลรวม	69.345	202			
ความรู้และ ประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	0.238	3	0.79	0.174	0.914
	ภายในกลุ่ม	90.521	199	0.455		
	ผลรวม	90.759	202			
สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.008	3	0.336	0.705	0.550
	ภายในกลุ่ม	94.931	199	0.477		
	ผลรวม	95.939	202			
แหล่งสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.575	3	0.525	1.314	0.271
	ภายในกลุ่ม	79.530	199	0.400		
	ผลรวม	81.105	202			
คุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3.424	3	1.141	1.796	0.149
	ภายในกลุ่ม	126.490	199	0.636		
	ผลรวม	129.914	202			
ปัญหาและอุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	7.994	3	2.665	5.215	0.002*
	ภายในกลุ่ม	101.674	199	0.511		
	ผลรวม	109.667	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 52 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ
ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขาธนาริวิาศกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
1. ความต้องการสารสนเทศ						
1.1 มีความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	5.988	3	1.996	3.760	0.012*
	ภายในกลุ่ม	105.628	199	0.531		
	ผลรวม	111.616	202			
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.977	3	0.992	1.660	0.177
	ภายในกลุ่ม	118.944	199	0.598		
	ผลรวม	121.921	202			
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	6.648	3	2.216	4.181	0.007*
	ภายในกลุ่ม	105.489	199	0.530		
	ผลรวม	112.138	202			
1.4 เมื่อเกิดความต้องการใช้บริการสารสนเทศ ท่านนึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ท่านทำหน้าที่ยื่นข้อมูลให้ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	0.688	3	0.229	0.446	0.720
	ภายในกลุ่ม	102.199	199	0.514		
	ผลรวม	102.887	202			
1.5 เมื่อเกิดความต้องการใช้สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วยตนเองเพื่อเป็นข้อมูลการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.688	3	0.563	0.813	0.488
	ภายในกลุ่ม	137.721	199	0.692		
	ผลรวม	139.409	202			

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2. ด้านความรู้และประสบการณ์						
2.1 สามารถค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2.310	3	0.770	1.059	0.368
	ภายในกลุ่ม	144.715	199	0.727		
	ผลรวม	147.025	202			
2.2 สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	1.188	3	0.396	0.526	0.665
	ภายในกลุ่ม	149.847	199	0.753		
	ผลรวม	151.034	202			
2.3 สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2.850	3	0.950	1.309	0.273
	ภายในกลุ่ม	144.441	199	0.726		
	ผลรวม	147.291	202			
2.4 รู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ท่านต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3.199	3	1.066	1.793	0.150
	ภายในกลุ่ม	188.348	199	0.595		
	ผลรวม	121.547	202			
2.5 ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	14.250	3	4.750	4.713	0.003*
	ภายในกลุ่ม	200.578	199	1.008		
	ผลรวม	214.828	202			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ธนาคารจัดระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริการสินเชื่อที่สะดวกในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.437	3	1.146	1.811	0.146
	ภายในกลุ่ม	125.873	199	0.633		
	ผลรวม	129.310	202			

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3.2 ใช้คอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดบริการในการค้นหาและการเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม					
	ภายในกลุ่ม	0.707	3	0.236	0.214	0.887
	ผลรวม	219.145	199	1.101		
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	219.852	202			
	ภายในกลุ่ม	3.707	3	1.236	1.344	0.261
	ผลรวม	183.012	199	0.920		
3.4 ใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	189.719	202			
	ภายในกลุ่ม	2.021	3	0.674	0.783	0.505
	ผลรวม	171.152	199	0.860		
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อจากสื่อสิ่งพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	173.172	202			
	ภายในกลุ่ม	124.701	199	0.627		
	ผลรวม	126.256	202			
4. ด้านแหล่งสารสนเทศ						
4.1 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส	ระหว่างกลุ่ม	4.567	3	1.522	2.037	0.110
	ภายในกลุ่ม	148.724	199	0.747		
	ผลรวม	53.291	202			
4.2 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	0.837	3	0.279	0.327	0.806
	ภายในกลุ่ม	169.764	199	0.853		
	ผลรวม	170.601	202			
4.3 ค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.970	3	1.323	1.961	0.121
	ภายในกลุ่ม	134.296	199	0.675		

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
โดยการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ผลรวม	138.266	202			
4.4 ค้นหาสารสนเทศโดยการสอบถามจากเพื่อนญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	8.367	3	2.789	3.812	0.011*
	ภายในกลุ่ม	145.613	199	0.732		
	ผลรวม	153.980	202			
4.5 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	0.440	3	0.147	0.210	0.889
	ภายในกลุ่ม	138.801	199	0.697		
	ผลรวม	139.241	202			
4.6 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	2.619	3	0.873	0.972	0.407
	ภายในกลุ่ม	178.829	199	0.899		
	ผลรวม	181.448	202			
4.7 ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	1.558	3	0.519	0.601	0.615
	ภายในกลุ่ม	171.890	199	0.864		
	ผลรวม	173.448	202			
4.8 ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	1.070	3	0.357	0.445	0.721
	ภายในกลุ่ม	159.472	199	0.801		
	ผลรวม	160.542	202			
5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา						
5.4 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ	ระหว่างกลุ่ม	14.110	3	4.703	4.792	0.003*
	ภายในกลุ่ม	195.319	199	0.982		
	ผลรวม	209.429	202			

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
5.5 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	2.124	3	0.708	0.900	0.442
	ภายในกลุ่ม	156.615	199	0.787		
	ผลรวม	158.739	202			
5.6 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	0.933	3	0.311	0.366	0.778
	ภายในกลุ่ม	1693.16	199	0.850		
	ผลรวม	170.099	202			
6. ด้านปัญหาและอุปสรรค						
6.1 สารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	7.217	3	2.406	2.833	0.039*
	ภายในกลุ่ม	168.970	199	0.849		
	ผลรวม	176.187	202			
6.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	20.529	3	6.843	5.619	0.001*
	ภายในกลุ่ม	242.348	199	1.218		
	ผลรวม	262.877	202			
6.3 ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	12.052	3	4.017	3.755	0.012*
	ภายในกลุ่ม	212.903	199	1.070		
	ผลรวม	224.956	202			
6.4 มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	15.842	3	5.281	4.552	0.004*
	ภายในกลุ่ม	230.877	199	1.160		
	ผลรวม	246.719	202			

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	43.040	3	14.347	13.477	0.000*
	ภายในกลุ่ม	211.837	199	1.065		
	ผลรวม	154.877	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 53 การเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001 – 30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	มากกว่า 45,001 บาท
ปัญหาและอุปสรรค	$\bar{x} = 2.61$	$\bar{x} = 2.36$	$\bar{x} = 2.00$	$\bar{x} = 2.00$
ต่ำกว่า 15,000 บาท		0.025	0.001	0.032
15,001 – 30,000 บาท			0.035	
30,001 – 45,000 บาท				
มากกว่า 45,001 บาท				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 53 การเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ พบว่า ลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ($\bar{x} = 2.61$) มีปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ 15,000 – 30,000 บาท ($\bar{x} = 2.36$), รายได้ 30,001 – 45,000 บาท ($\bar{x} = 2.00$) และรายได้มากกว่า 45,001 บาท ($\bar{x} = 2.00$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และลูกค้าที่มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท ($\bar{x} = 2.36$) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท ($\bar{x} = 2.00$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัญหาจากการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ 30,000 – 40,000 บาท และลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 45,001 บาท ในด้านบริการที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่

ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านการบริการสินเชื่อ ระบบสารสนเทศและ
เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหา และไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับ
ความต้องการ

12. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 54 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับปัจจัยที่มีต่อ
การใช้สารสนเทศสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ด้านวัตถุประสงค์ใน การใช้สารสนเทศ	3.68	0.78	3.63	0.73	3.54	0.62	3.49	1.08	0.829
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็น ความรู้เพิ่มเติม	3.75	0.74	3.70	0.66	3.68	0.68	3.68	0.98	0.954
1.2 ท่านใช้เพื่อ ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ กับธนาคาร	3.84	1.00	4.04	0.69	4.19	0.68	4.14	0.90	0.241
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็น แนวทางในการดำเนิน ธุรกิจ	3.73	0.082	3.55	1.00	3.29	0.96	4.00	1.15	0.152
1.4 ท่านใช้เพื่อ ประกอบการศึกษา ค้นคว้าหรือการวิจัย ข้อมูล	3.40	1.17	3.24	1.23	3.00	0.95	2.14	1.95	0.050*
2. ด้านเนื้อหา สารสนเทศ	3.56	0.69	3.58	0.52	3.46	0.49	3.59	0.85	0.876
2.1 ประเภทสินเชื่อ	3.96	0.75	3.83	0.77	3.62	0.67	3.86	1.07	0.311

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
2.2 หลักฐานประกอบ การกู้เงิน	3.86	0.85	3.96	0.66	3.48	0.98	3.71	0.95	0.080
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	3.95	0.92	4.10	0.65	3.67	0.66	4.14	0.90	0.104
2.4 อัตราดอกเบี้ย	3.78	0.93	3.97	0.67	4.05	0.74	4.29	0.95	0.186
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	3.95	.089	4.09	0.63	3.76	0.77	4.29	0.95	0.191
2.6 วงเงินที่ให้กู้	4.00	0.89	4.05	0.83	3.95	0.81	4.29	0.95	0.812
2.7 หลักประกัน	3.94	0.92	3.97	0.72	3.86	0.93	3.86	0.90	0.937
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	3.90	0.90	3.76	0.86	3.81	0.87	4.00	1.00	0.706
2.9 ประกันวงเงินกู้	3.94	0.86	3.91	0.80	3.86	0.66	3.71	1.38	0.911
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับ สินเชื่อ	3.84	0.95	3.71	0.90	4.00	0.71	3.29	1.50	0.257
2.11 อื่นๆ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000
3 ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	3.52	0.73	3.59	0.61	3.27	0.69	3.14	0.91	0.116
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรี	3.64	0.96	3.55	0.94	3.33	0.80	2.86	1.78	0.129
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทย	3.47	1.02	3.44	0.81	3.19	0.88	3.14	1.07	0.529

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
สาขาอื่นๆ									
3.3 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารจาก การสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	3.71	0.79	4.04	0.76	3.29	0.78	3.57	1.51	0.000*
3.4 ใช้สารสนเทศ ของธนาคารที่ได้จากการ สอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.56	0.98	3.71	0.81	2.95	0.74	2.86	1.34	0.001*
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารที่ ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	3.35	0.97	3.48	0.83	3.33	0.73	3.29	0.95	0.738
3.6 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารผ่าน สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	3.55	0.80	3.43	0.91	3.43	0.81	3.9	0.95	0.757
3.7 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่ ได้รับผ่านศูนย์บริการ ข้อมูลทางโทรศัพท์	3.49	0.88	3.44	0.90	3.43	0.75	2.86	1.12	0.352

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
3.8 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	3.42	0.99	3.59	0.88	3.19	0.98	3.29	1.25	0.269
4 ด้านคุณสมบัติ ด้านเวลา	3.56	0.84	3.27	0.71	3.24	0.94	2.90	1.12	0.037*
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้ดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	3.29	0.97	3.26	0.86	3.38	1.12	2.43	1.27	0.127
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	3.79	0.78	3.61	0.73	3.43	0.75	3.71	1.25	0.211
4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	3.68	0.66	3.63	0.71	3.48	0.87	3.14	1.58	0.259
5 ด้านปัญหาและอุปสรรค	2.61	0.77	2.31	0.68	1.79	0.67	1.88	1.00	0.000*
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ	3.40	0.86	3.34	0.79	3.24	1.04	2.57	1.27	0.106

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		มากกว่า 45,001 บาท		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
เข้าใจ									
5.2 สารสนเทศที่ ได้รับไม่เพียงพอต่อการ ตัดสินใจ	3.31	0.94	3.17	0.78	3.00	1.14	2.43	1.27	0.066
5.3 สารสนเทศที่ ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	3.09	0.95	2.98	0.86	2.57	0.87	2.43	1.27	0.057
5.4 เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	2.97	1.09	2.78	1.05	2.43	.21	2.14	1.35	0.076
5.5 ต้องใช้แหล่ง สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	3.42	1.02	3.21	0.92	3.00	1.14	2.86	1.46	0.207

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 54 ลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขาพระราชวังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันนั้น มีปัจจัยการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูลและใช้สารสนเทศ โดยสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง
2. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อนญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก

ตาราง 55 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.507	3	0.169	0.296	0.829
	ภายในกลุ่ม	113.824	199	0.572		
	ผลรวม	114.331	202			
เนื้อหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.247	3	0.82	0.229	0.876
	ภายในกลุ่ม	71.484	199	0.359		
	ผลรวม	71.731	202			
แหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระหว่างกลุ่ม	2.743	3	0.914	1.993	0.116
	ภายในกลุ่ม	91.282	199	0.459		
	ผลรวม	94.025	202			
คุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	5.548	3	1.849	2.887	0.037*
	ภายในกลุ่ม	127.477	199	0.641		
	ผลรวม	133.025	202			
ปัญหาและอุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	13.388	3	4.463	8.442	0.000*
	ภายในกลุ่ม	105.198	199	0.529		
	ผลรวม	118.586	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 56 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ของลูกค้าสินเชื่อนาคากรุงเทพสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ						
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	ระหว่างกลุ่ม	0.166	3	0.055	0.111	0.954
	ภายในกลุ่ม	99.001	199	0.497		
	ผลรวม	99.167	202			
1.2 ท่านใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	2.894	3	0.965	1.411	0.241
	ภายในกลุ่ม	136.062	199	0.684		
	ผลรวม	138.956	202			
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	4.670	3	1.557	1.782	0.152
	ภายในกลุ่ม	173.803	199	0.873		
	ผลรวม	178.473	202			
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	11.673	3	3.891	2.656	0.050*
	ภายในกลุ่ม	291.499	199	1.465		
	ผลรวม	303.172	202			
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ						
2.1 ประเภทสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2.113	3	0.704	1.201	0.311
	ภายในกลุ่ม	116.744	199	0.587		
	ผลรวม	118.857	202			
2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน	ระหว่างกลุ่ม	4.206	3	1.402	2.288	0.080
	ภายในกลุ่ม	121.932	199	0.613		
	ผลรวม	126.138	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2.3 คุณสมบัติผู้รู้	ระหว่างกลุ่ม	3.704	3	1.235	2.077	0.104
	ภายในกลุ่ม	118.296	199	0.594		
	ผลรวม	122.00	202			
2.4 อัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	3.040	3	1.013	1.619	0.186
	ภายในกลุ่ม	124.536	199	0.626		
	ผลรวม	127.576	202			
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระหว่างกลุ่ม	2.777	3	0.926	1.599	0.191
	ภายในกลุ่ม	115.204	199	0.579		
	ผลรวม	117.980	202			
2.6 วงเงินที่ใหู้้	ระหว่างกลุ่ม	0.697	3	0.232	0.318	0.812
	ภายในกลุ่ม	145.126	199	0.729		
	ผลรวม	145.823	202			
2.7 หลักประกัน	ระหว่างกลุ่ม	0.279	3	0.093	0.139	0.937
	ภายในกลุ่ม	133.012	199	0.668		
	ผลรวม	133.291	202			
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	1.086	3	0.362	0.466	0.706
	ภายในกลุ่ม	154.529	199	0.777		
	ผลรวม	155.616	202			
2.9 ประกันวงเงินกู้	ระหว่างกลุ่ม	0.373	3	0.124	0.178	0.911
	ภายในกลุ่ม	138.849	199	0.698		
	ผลรวม	139.222	202			
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3.466	3	1.155	1.356	0.257
	ภายในกลุ่ม	169.558	199	0.852		
	ผลรวม	173.025	202			
2.11 อื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.000	3	0.000	-	-
	ภายในกลุ่ม	0.000	199	0.000		
	ผลรวม	0.000	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3. ด้านแหล่งสารสนเทศ						
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส	ระหว่างกลุ่ม	4.886	3	1.629	1.911	0.129
	ภายในกลุ่ม	169.587	199	0.852		
	ผลรวม	174.473	202			
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	1.845	3	0.615	0.740	0.529
	ภายในกลุ่ม	165.397	199	0.831		
	ผลรวม	167.241	202			
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	12.065	3	4.022	6.177	0.000*
	ภายในกลุ่ม	129.551	199	0.651		
	ผลรวม	141.616	202			
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อนญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	13.509	3	4.503	5.643	0.001*
	ภายในกลุ่ม	158.797	199	0.795		
	ผลรวม	172.05	202			
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	0.977	3	0.326	421	0.738
	ภายในกลุ่ม	154.087	199	0.774		
	ผลรวม	155.064	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3.6 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	ระหว่างกลุ่ม	0.880	3	0.293	0.395	0.757
	ภายในกลุ่ม	147.662	199	0.742		
	ผลรวม	148.542	202			
3.7 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	2.601	3	0.867	1.096	0.352
	ภายในกลุ่ม	157.379	199	0.791		
	ผลรวม	159.980	202			
3.8 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	3.560	3	1.187	1.319	0.269
	ภายในกลุ่ม	179.041	199	0.900		
	ผลรวม	182.601	202			
4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา						
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	ระหว่างกลุ่ม	5.184	3	1.728	1.921	0.127
	ภายในกลุ่ม	179.003	199	0.900		
	ผลรวม	184.187	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	2.710	3	0.903	1.517	0.211
	ภายในกลุ่ม	118.512	199	0.596		
	ผลรวม	121.222	202			
4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	2.276	3	0.759	1.351	0.259
	ภายในกลุ่ม	111.754	199	0.562		
	ผลรวม	114.030	202			
5. ด้านปัญหาและอุปสรรค						
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.611	3	1.537	2.068	0.106
	ภายในกลุ่ม	147.931	199	0.743		
	ผลรวม	152.542	202			
5.2 สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.971	3	1.990	2.441	0.066
	ภายในกลุ่ม	162.285	199	0.816		
	ผลรวม	168.256	202			
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	6.505	3	2.168	2.550	0.057
	ภายในกลุ่ม	169.180	199	0.850		
	ผลรวม	175.685	202			
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	8.301	3	2.767	2.323	0.076
	ภายในกลุ่ม	237.009	199	1.191		
	ผลรวม	245.310	202			
5.5 ต้องใช้แหล่ง	ระหว่างกลุ่ม	4.621	3	1.540	1.532	0.207
	ภายในกลุ่ม	200.058	199	1.005		

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	ผลรวม	204.680	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 57 การเปรียบเทียบรายค่าของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001 – 30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	มากกว่า 45,001 บาท
คุณสมบัติด้านเวลา	$\bar{x} = 3.56$	$\bar{x} = 3.27$	$\bar{x} = 3.24$	$\bar{x} = 2.90$
ต่ำกว่า 15,000 บาท		0.020		0.040
15,001 – 30,000 บาท				
30,001 – 45,000 บาท				
มากกว่า 45,001 บาท				
ปัญหาและอุปสรรค	$\bar{x} = 2.61$	$\bar{x} = 2.30$	$\bar{x} = 1.79$	$\bar{x} = 1.88$
ต่ำกว่า 15,000 บาท		0.007	0.000	0.013
15,001 – 30,000 บาท			0.004	
30,001 – 45,000 บาท				
มากกว่า 45,001 บาท				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 57 การเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีต่อการใช้สารสนเทศพบว่า

ปัญหาและอุปสรรค ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ($\bar{x} = 2.61$) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ 15,000 – 30,000 บาท ($\bar{x} = 2.30$), รายได้ 30,001 – 45,001 บาท ($\bar{x} = 1.79$) และรายได้มากกว่า 45,001 บาท ($\bar{x} = 1.88$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้ 15,000 – 30,000 บาท ($\bar{x} = 2.30$) มีการใช้สารสนเทศมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 30,001 – 45,001 บาท ($\bar{x} = 1.79$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 45,001 บาท มีปัญหาในการทำความเข้าใจกับสารสนเทศที่และสารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ น้อยกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและรายได้ 15,000 – 30,000 บาท และลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัญหาจากการได้รับสารสนเทศที่ไม่เป็นปัจจุบัน มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ 30,000 – 40,000 บาท

13. การเปรียบเทียบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ตาราง 58 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย		สินเชื่อสำหรับธุรกิจ		สินเชื่อลิขสิทธิ์		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ความต้องการสารสนเทศ	3.97	0.56	4.01	0.66	4.63	0.48	4.05	0.56	0.008*
1.1 มีความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร	4.03	0.71	4.15	0.73	4.89	0.33	4.11	0.79	0.010*
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ	3.81	0.73	3.81	0.98	4.78	0.67	3.88	0.71	0.004*
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้	4.09	0.79	4.19	0.69	4.67	0.50	4.12	0.71	0.160

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	สันทิเชือบุคคล		สันทิเชืเพื่อที่ อยู่อาศัย		สันทิเชื สำหรับธุรกิจ		สันทิเชืลิสซิ่ง		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
บริการสันทิเชื									
1.4 เมือเกิดความต้องการ ใช้บริการสารสนเทศ ท่านนึกถึงเจ้าหน้าที่ ธนาการที่ทาหน้าทีในการ ให้ข้อมูล	4.16	0.77	4.08	0.56	4.78	0.44	4.20	0.68	0.071
1.5 เมือเกิดความต้องการ ใช้สารสนเทศ ท่านค้นหา ด้วยตนเองเพื่อเป็นข้อมูล การตัดสินใจ	3.78	0.75	3.85	0.88	4.22	1.39	3.95	0.83	0.335
2 ด้านความรู้และ ประสบการณ์	3.62	0.70	3.53	0.68	4.09	0.60	3.63	0.62	0.187
2.1 สามารถค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	3.75	0.83	3.77	0.86	3.89	0.78	3.80	0.91	0.963
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ในการค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	3.87	0.96	3.85	0.78	4.33	0.50	4.00	0.76	0.381
2.3 สามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	3.98	0.92	3.65	0.75	4.22	0.97	3.95	0.75	0.247
2.4 รู้แหล่งสารสนเทศที่ มีข้อมูลต่างๆที่ท่าน ต้องการ	3.66	0.76	3.65	0.69	4.44	0.73	3.45	0.77	0.003*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่ อยู่อาศัย		สินเชื่อ สำหรับธุรกิจ		สินเชื่อ ลิขสิทธิ์		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
2.5 ไม่จำเป็นต้องค้นหา สารสนเทศ	2.84	1.06	2.73	1.08	3.56	1.01	2.95	0.95	0.185
3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.66	0.72	3.74	0.68	4.22	0.82	3.64	0.63	0.440
3.1 ธนาคารจัดระบบ สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ การบริการสินเชื่อที่ สะดวกในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	3.83	0.83	3.62	0.94	3.78	0.97	3.80	0.66	0.673
3.2 ท่านใช้คอมพิวเตอร์ที่ ธนาคารจัดบริการในการ ค้นหาและการเข้าถึง สารสนเทศ	3.48	1.00	3.50	1.24	4.00	0.87	3.26	1.03	0.184
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	3.79	1.04	4.00	0.80	3.89	1.27	3.71	0.80	0.628
3.4 ใช้โทรศัพท์หรือ อุปกรณ์สื่อสารแบบ พกพาในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	3.59	1.00	3.96	0.78	4.22	0.67	3.88	0.85	0.043*
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ จากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทาง	3.59	0.78	3.62	0.57	4.22	1.09	3.56	0.83	0.125

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่ อยู่อาศัย		สินเชื่อ สำหรับธุรกิจ		สินเชื่อลิขสิทธิ์		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ธนาคารจัดให้									
4 ด้านแหล่งสารสนเทศ	3.47	0.65	3.44	0.56	4.25	0.62	3.50	0.59	0.004*
4.1 ค้นหาสารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขา นราธิวาส	3.56	0.75	3.54	1.17	4.67	0.50	3.64	0.87	0.003*
4.2 ค้นหาสารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	3.39	0.73	3.69	1.01	4.56	0.73	3.36	1.06	0.001*
4.3 ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	3.84	0.75	3.85	0.97	4.44	1.01	3.77	0.84	0.156
4.4 ค้นหาสารสนเทศโดย การสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.59	0.94	3.31	0.74	4.22	1.09	3.53	0.75	0.056
4.5 ใ้รับสารสนเทศผ่าน สื่อโทรทัศน์	3.37	0.91	3.46	0.65	3.89	1.05	3.39	0.72	0.346
4.6 ใ้รับสารสนเทศผ่าน สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ	3.30	1.02	3.08	0.69	3.78	1.30	3.35	0.85	0.276
4.7 ใ้รับสารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลทาง	3.22	0.99	3.27	0.67	4.33	0.87	3.33	0.85	0.006*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่ อยู่อาศัย		สินเชื่อ สำหรับธุรกิจ		สินเชื่อ ลิขสิทธิ์		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
โทรศัพท์									
4.8 ได้รับสารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลทาง โซเชียลเน็ตเวิร์ค	3.49	0.98	3.35	0.69	4.11	1.05	3.59	0.76	0.142
5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	3.39	0.89	3.30	0.78	4.22	0.64	3.48	0.62	0.017*
5.1 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูล เก่า เพื่อเปรียบเทียบ	3.18	1.11	3.15	0.92	4.33	0.71	3.36	0.85	0.008*
5.2 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูล ที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร	3.50	1.01	3.27	0.72	4.11	1.05	3.48	0.66	0.109
5.3 สืบค้นหรือเข้าถึง สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต	3.49	1.01	3.46	0.99	4.22	0.67	3.61	0.72	0.124
6 ด้านปัญหาและ อุปสรรค	2.19	0.75	2.50	0.62	3.33	5.30	2.57	0.63	0.000*
6.1 สารสนเทศที่ ให้บริการหรือเผยแพร่ ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตาม ต้องการ	309	0.91	3.38	1.02	3.89	0.93	3.36	0.89	0.031*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่ อยู่อาศัย		สินเชื่อ สำหรับธุรกิจ		สินเชื่อ ลิขสิทธิ์		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
6.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารขาด ความรู้ด้านการให้บริการ สินเชื่อที่ถูกต้องและ ครบถ้วน	2.69	1.17	3.04	1.04	4.33	0.71	3.21	1.00	0.000*
6.3 ระบบสารสนเทศและ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่มี ประสิทธิภาพ	2.71	1.05	3.08	0.89	4.11	0.93	3.32	0.96	0.000*
6.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ	2.47	1.17	3.04	0.77	4.33	0.71	3.00	0.91	0.000*
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับ ความต้องการของท่าน	2.77	1.27	2.96	0.72	4.00	1.00	3.15	0.93	0.006*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 58 ลูกค้ายืมสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขาธนาราชวิภาสที่ใช้บริการสินเชื่อต่างประเภทกัน มีปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

1. ด้านความต้องการสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร และได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการแหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ท่าน
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ
3. ด้านแหล่งสารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาธนาราชวิภาส และธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์
4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ
5. ด้านปัญหาและอุปสรรค สารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน

หรือไม่ครบถ้วนตาม เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วน ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ และมีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศ

ตาราง 59 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส กับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านความต้องการสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.992	3	1.331	4.052	0.008*
	ภายในกลุ่ม	65.352	199	3.28		
	ผลรวม	69.345	202			
ด้านความรู้และประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	2.155	3	0.718	1.613	0.187
	ภายในกลุ่ม	88.603	199	0.445		
	ผลรวม	90.759	202			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.290	3	0.430	0.904	0.440
	ภายในกลุ่ม	94.649	199	0.476		
	ผลรวม	95.939	202			
ด้านแหล่งสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.219	3	1.740	4.562	0.004*
	ภายในกลุ่ม	75.887	199	0.381		
	ผลรวม	81.105	202			
ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	6.449	3	2.150	3.465	0.017*
	ภายในกลุ่ม	123.465	199	0.620		
	ผลรวม	129.914	202			
ด้านปัญหาและอุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	14.728	3	4.909	10.291	0.000*
	ภายในกลุ่ม	94.939	199	0.477		
	ผลรวม	109.667	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 60 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของประเภทสินค้าที่ให้บริการของ
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
1. ความต้องการสารสนเทศ						
1.1 มีความต้องการ สารสนเทศทุกครั้ง ที่ต้องการใช้บริการ สินค้าของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	6.173	3	2.058	3.883	0.010*
	ภายในกลุ่ม	105.443	199	0.530		
	ผลรวม	111.616	202			
1.2 ได้รับสารสนเทศ ที่ตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	7.836	3	2.612	4.556	0.004*
	ภายในกลุ่ม	114.085	199	0.573		
	ผลรวม	121.921	202			
1.3 สารสนเทศเป็น สิ่งที่จำเป็นต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ สินค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.863	3	0.954	1.738	0.160
	ภายในกลุ่ม	109.275	199	0.549		
	ผลรวม	112.138	202			
1.4 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้บริการ สารสนเทศ ท่านนึกถึง เจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำ หน้าที่ในการให้ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	3.555	3	1.185	2.374	0.071
	ภายในกลุ่ม	99.331	199	0.499		
	ผลรวม	102.887	202			
1.5 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้สารสนเทศ ท่านค้นหาด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลการ ตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.350	3	0.783	1.137	0.335
	ภายในกลุ่ม	137.059	199	0.689		
	ผลรวม	139.409	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2. ด้านความรู้และประสบการณ์						
2.1 สามารถค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	0.208	3	0.69	0.94	0.9633
	ภายในกลุ่ม	146.816	199	0.738		
	ผลรวม	147.025	202			
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ในการ ค้นหาสารสนเทศด้วย ตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2.307	3	0.769	1.029	0.381
	ภายในกลุ่ม	148.728	199	0.747		
	ผลรวม	151.034	202			
2.3 สามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	3.026	3	1.009	1.391	0.247
	ภายในกลุ่ม	144.265	199	0.725		
	ผลรวม	147.291	202			
2.4 รู้แหล่ง สารสนเทศที่มีข้อมูล ต่างๆที่ท่านต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	8.086	3	2.695	4.727	0.003*
	ภายในกลุ่ม	113.461	199	0.570		
	ผลรวม	121.547	202			
2.5 ไม่จำเป็นต้อง ค้นหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.136	3	1.712	1.625	0.185
	ภายในกลุ่ม	209.691	199	1.054		
	ผลรวม	214.828	202			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ธนาคาร จัดระบบสารสนเทศที่ เกี่ยวข้องกับบริการ สินเชื่อที่สะดวกในการ ค้นหาและเข้าถึง สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.995	3	0.332	0.514	0.673
	ภายในกลุ่ม	128.315	199	0.645		
	ผลรวม	129.310	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3.2 ท่านใช้ คอมพิวเตอร์ที่ธนาคาร จัดบริการในการค้นหา และการเข้าถึง สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.270	3	1.757	1.629	0.184
	ภายในกลุ่ม	214.582	199	1.078		
	ผลรวม	219.852	202			
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.624	3	0.541	0.582	0.628
	ภายในกลุ่ม	185.096	199	0.930		
	ผลรวม	186.719	202			
3.4 ใช้โทรศัพท์ หรืออุปกรณ์สื่อสาร แบบพกพาในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	6.919	3	2.306	2.761	0.043*
	ภายในกลุ่ม	166.253	199	0.835		
	ผลรวม	173.172	202			
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อกิจการสิ่งพิมพ์ที่ ทางธนาคารจัดให้	ระหว่างกลุ่ม	3.583	3	1.194	1.938	0.125
	ภายในกลุ่ม	122.673	199	0.616		
	ผลรวม	126.256	202			
4. ด้านแหล่งสารสนเทศ						
4.1 ค้นหา สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ของธนาคารกรุงเทพ สาขานราธิวาส	ระหว่างกลุ่ม	10.409	3	3.470	4.833	0.003*
	ภายในกลุ่ม	142.881	199	0.718		
	ผลรวม	153.291	202			
4.2 ค้นหา	ระหว่างกลุ่ม	13.254	3	4.418	5.587	0.001*
	ภายในกลุ่ม	157.347	199	0.791		

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	ผลรวม	170.601	202			
4.3 ค้นหา สารสนเทศ โดยการ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ ธนาคารโดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	3.578	3	1.193	1.762	0.156
	ภายในกลุ่ม	134.688	199	0.677		
	ผลรวม	138.266	202			
4.4 ค้นหา สารสนเทศโดยการ สอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	5.741	3	1.914	2.569	0.056
	ภายในกลุ่ม	148.239	199	0.745		
	ผลรวม	153.980	202			
4.5 ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ โทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	2.290	3	0.763	1.109	0.346
	ภายในกลุ่ม	136.951	199	0.688		
	ผลรวม	139.241	202			
4.6 ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น นังสื่อ พิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ	ระหว่างกลุ่ม	3.483	3	1.161	1.298	0.276
	ภายในกลุ่ม	177.965	199	0.894		
	ผลรวม	181.448	202			
4.7 ได้รับ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลทาง โทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	10.411	3	3.470	4.236	0.006*
	ภายในกลุ่ม	163.037	199	0.819		
	ผลรวม	173.448	202			

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
4.8 ได้รับ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลทาง โซเชียลเน็ตเวิร์ก	ระหว่างกลุ่ม	4.324	3	1.441	1.836	0.142
	ภายในกลุ่ม	156.218	199	0.785		
	ผลรวม	160.542	202			
5. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา						
5.1 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ	ระหว่างกลุ่ม	11.948	3	3.983	4.013	0.008*
	ภายในกลุ่ม	197.481	199	0.992		
	ผลรวม	209.429	202			
5.2 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่ เป็นปัจจุบันของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	4.750	3	1.583	2.046	0.109
	ภายในกลุ่ม	153.989	199	0.774		
	ผลรวม	158.739	202			
5.3 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	4.834	3	1.611	1.940	0.124
	ภายในกลุ่ม	165.265	199	0.830		
	ผลรวม	170.099	202			
6. ด้านปัญหาและอุปสรรค						
6.1 สารสนเทศที่	ระหว่างกลุ่ม	7.666	3	2.555	3.017	0.031*
	ภายในกลุ่ม	168.521	199	0.847		

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ให้บริการหรือเผยแพร่ ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตาม ต้องการ	ผลรวม	176.187	202			
6.2 เจ้าหน้าที่ ธนาคารขาดความรู้ด้าน การให้บริการสินเชื่อที่ ถูกต้องและครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	28.924	3	96.641	8.201	0.000*
	ภายในกลุ่ม	233.953	199	1.176		
	ผลรวม	262.877	202			
6.3 ระบบ สารสนเทศและ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ มีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	26.726	3	8.909	8.943	0.000*
	ภายในกลุ่ม	198.203	199	0.996		
	ผลรวม	224.956	202			
6.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการค้นหา สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	36.346	3	12.15	11.460	0.000*
	ภายในกลุ่ม	210.373	199	1.057		
	ผลรวม	246.719	202			
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ ตรงกับความต้องการ ของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	15.617	3	5.206	4.330	0.006*
	ภายในกลุ่ม	239.260	199	1.202		
	ผลรวม	254.877	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 61 การเปรียบเทียบรายกลุ่มของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	สินเชื่อ บุคคล	สินเชื่อเพื่อที่ อยู่อาศัย	สินเชื่อ สำหรับ ธุรกิจ	สินเชื่อ ลิสซิ่ง
ความต้องการสารสนเทศ	$\bar{X} = 3.97$	$\bar{X} = 4.01$	$\bar{X} = 4.67$	$\bar{X} = 4.05$
สินเชื่อบุคคล			0.001	
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			0.004	
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ				0.003
สินเชื่อลิสซิ่ง				
แหล่งสารสนเทศ	$\bar{X} = 3.47$	$\bar{X} = 3.44$	$\bar{X} = 4.25$	$\bar{X} = 3.50$
สินเชื่อบุคคล			0.000	
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			0.001	
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ				0.001
สินเชื่อลิสซิ่ง				
คุณสมบัติด้านเวลา	$\bar{X} = 3.89$	$\bar{X} = 3.29$	$\bar{X} = 4.22$	$\bar{X} = 3.48$
สินเชื่อบุคคล			0.003	
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			0.003	
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ				0.009
สินเชื่อลิสซิ่ง				
ปัญหาและอุปสรรค	$\bar{X} = 2.19$	$\bar{X} = 2.51$	$\bar{X} = 3.33$	$\bar{X} = 2.57$
สินเชื่อบุคคล		0.038	0.000	0.000
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			0.002	
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ				0.002
สินเชื่อลิสซิ่ง				

ตาราง 61 การเปรียบเทียบรายกลุ่มของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ พบว่า

1. ความต้องการสารสนเทศ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ ($\bar{x} = 4.67$) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ($\bar{x} = 3.97$), สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ($\bar{x} = 4.01$) และที่ให้บริการสินเชื่อลิสซิ่ง ($\bar{x} = 4.05$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจมีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่นในทุกๆครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อ และได้รับสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ รวมถึงเมื่อเกิดความต้องการจะนึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูล

2. แหล่งสารสนเทศ ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ ($\bar{x} = 4.25$) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ($\bar{x} = 3.47$), สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ($\bar{x} = 3.44$) และที่ให้บริการสินเชื่อลิสซิ่ง ($\bar{x} = 3.50$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจมีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่น ผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร สอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง สอบถามจากญาติหรือคนรู้จัก ผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านศูนย์บริการทางโทรศัพท์และทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค

3. คุณสมบัติด้านเวลา ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ ($\bar{x} = 4.22$) มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ($\bar{x} = 3.89$), สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ($\bar{x} = 3.29$) และที่ให้บริการสินเชื่อลิสซิ่ง ($\bar{x} = 3.48$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจมีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่น สำหรับข้อมูลที่เป็นข้อมูลเก่า ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และข้อมูลที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต

4. ปัญหาและอุปสรรค ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ($\bar{x} = 2.19$) มีการเข้าถึงสารสนเทศน้อยกว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ ($\bar{x} = 2.51$), สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ($\bar{x} = 3.33$) และประเภทสินเชื่อลิสซิ่ง ($\bar{x} = 2.57$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ ($\bar{x} = 2.51$) มีการเข้าถึงสารสนเทศน้อยกว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ($\bar{x} = 3.33$) และที่ให้บริการสินเชื่อลิสซิ่ง ($\bar{x} = 2.57$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจมีปัญหาจากการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่น ทั้งในด้านการเผยแพร่ทางเว็บไซต์ที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านบริการสินเชื่อ ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ เจอปัญหาในเรื่องต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาและไม่มีสินเชื่อที่ไม่ตรงกับความต้องการ

14. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ตาราง 62 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย		สินเชื่อสำหรับธุรกิจ		สินเชื่อลิสซิ่ง		F- test.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	3.51	0.75	3.63	0.72	4.65	0.45	3.70	0.69	0.000*
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	3.61	0.68	3.76	0.73	4.61	0.50	3.75	0.66	0.000*
1.2 ท่านใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร	3.97	0.80	3.92	0.80	4.78	0.44	3.92	0.88	0.032*
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ	3.43	0.99	3.69	0.74	4.67	0.50	3.70	0.88	0.001*
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	3.02	1.27	3.15	1.16	4.56	1.01	3.44	1.07	0.001*
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	3.48	0.57	3.56	0.64	4.15	0.57	3.60	0.58	0.011*
2.1 ประเภทสินเชื่อ	3.83	0.69	3.81	0.85	4.78	0.44	3.79	0.81	0.003*

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย		สินเชื่อสำหรับธุรกิจ		สินเชื่อลิขสิทธิ์		F- test.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
2.2 หลักฐานประกอบการกู้	3.80	0.73	3.65	1.01	4.67	0.71	3.92	0.73	0.006*
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	3.82	0.75	4.12	0.86	4.89	0.33	4.11	0.73	0.000*
2.4 อัตราดอกเบี้ย	3.82	0.75	4.04	0.72	4.22	1.09	3.97	0.84	0.305
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	3.93	0.74	3.96	0.77	4.22	1.30	4.12	0.71	0.353
2.6 วงเงินที่ให้กู้	3.91	0.92	3.96	0.72	4.33	1.00	4.20	0.73	0.119
2.7 หลักประกัน	3.82	0.81	3.92	0.85	4.78	0.44	4.02	0.77	0.006*
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	3.76	0.85	3.85	0.78	4.56	0.73	3.80	0.85	0.078
2.9 ประกันวงเงินกู้	3.83	0.86	3.92	0.80	4.637	0.71	3.91	0.78	0.038*
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	3.72	0.80	3.88	1.21	4.56	0.53	3.73	0.98	0.060
2.11 อื่นๆ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000
3 ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	3.40	0.67	3.47	0.66	4.18	0.64	3.60	0.67	0.005*
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส	3.42	0.90	3.31	1.01	4.11	1.27	3.73	0.85	0.024*
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่าน	3.33	0.86	3.38	0.90	4.22	0.97	3.44	0.95	0.045*

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย		สินเชื่อสำหรับธุรกิจ		สินเชื่อลิขสิทธิ์		F- test.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
เว็บไซต์ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น									
3.3 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ ของธนาคารจากการ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ ธนาคารโดยตรง	3.66	0.78	3.73	0.87	4.22	0.68	4.06	0.88	0.008*
3.4 ใช้สารสนเทศ ของธนาคารที่ได้จากการ สอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.44	0.90	3.50	0.91	4.00	1.00	3.67	0.95	0.197
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ได้รับผ่าน สื่อโทรทัศน์	3.36	0.85	3.42	0.70	4.00	0.87	3.39	0.96	0.221
3.6 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ ของธนาคารผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	3.34	0.85	3.54	0.76	4.44	0.53	3.50	0.86	0.002*
3.7 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ได้ได้รับ	3.37	0.82	3.42	0.86	4.11	0.93	3.45	0.98	0.125

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย		สินเชื่อสำหรับธุรกิจ		สินเชื่อลิขสิทธิ์		F- test.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์									
3.8 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ก	3.30	0.90	3.50	0.86	4.33	0.50	3.61	1.04	0.007*
4 ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	3.25	0.83	3.33	0.91	4.14	0.67	3.44	0.69	0.011*
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้ดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	3.15	0.90	3.31	1.01	4.11	1.27	3.27	0.92	0.033*
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	3.64	0.83	3.38	0.75	4.33	0.71	3.373	0.65	0.013*
4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	3.54	0.82	3.27	0.72	4.44	0.73	3.76	0.53	0.000*
5 ด้านปัญหาและอุปสรรค	2.13	0.80	2.42	0.58	3.35	0.52	2.54	0.64	0.000*
5.1 สารสนเทศที่	3.17	0.56	3.38	0.90	3.56	1.33	3.52	0.77	0.062

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	สินเชื่อบุคคล		สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย		สินเชื่อสำหรับธุรกิจ		สินเชื่อลิขสิทธิ์		F- test.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ									
5.2 สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	2.98	0.89	3.46	0.81	3.78	1.20	3.30	0.88	0.005*
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	2.82	0.91	3.15	0.93	3.56	1.13	3.02	0.92	0.064
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	2.68	1.08	3.27	1.12	3.33	1.23	2.71	1.06	0.035*
5.5 ต้องใช้แหล่งสารสนเทศมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	3.19	1.09	3.42	0.76	3.67	1.23	3.24	0.93	0.440

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 62 ลูกค้ายืมสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสที่ใช้บริการสินเชื่อต่างประเภทกันมีปัจจัยการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ดังนี้

1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่อง ประเภทสินเชื่อ หลักฐานประกอบการกู้ยืมคุณสมบัติผู้กู้หลักประกันและประกันวงเงินกู้
3. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ แตกต่างกันในเรื่องการใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหา

ผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส และธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ รวมถึงจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค

4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน รวมถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบันและสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต

5. ด้านปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจและเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน

ตาราง 63 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	11.286	3	3.762	7.265	0.000*
	ภายในกลุ่ม	103.045	199	0.518		
	ผลรวม	114.331	202			
ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.911	3	1.304	3.826	0.011*
	ภายในกลุ่ม	67.819	199	0.341		
	ผลรวม	71.731	202			
ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระหว่างกลุ่ม	5.821	3	1.940	4.377	0.005*
	ภายในกลุ่ม	88.205	199	0.443		
	ผลรวม	94.025	202			
ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	7.273	3	2.424	3.837	0.011*
	ภายในกลุ่ม	125.751	199	0.632		
	ผลรวม	133.025	202			
ด้านปัญหาและอุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	16.582	3	5.527	10.783	0.000*
	ภายในกลุ่ม	102.004	199	0.513		
	ผลรวม	118.586	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 64 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของประเภทสินค้าที่ให้บริการของ
ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ						
1.1 ท่านใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	ระหว่างกลุ่ม	8.529	3	2.83	6.242	0.00*
	ภายในกลุ่ม	90.638	199	0.455		
	ผลรวม	99.167	202			
1.2 ท่านใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	6.021	3	2.0074	3.004	0.032*
	ภายในกลุ่ม	132.935	199	0.668		
	ผลรวม	138.956	202			
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	13.975	3	4.658	5.636	0.001*
	ภายในกลุ่ม	164.497	199	0.827		
	ผลรวม	178.473	202			
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	23.347	3	7.782	5.535	0.001*
	ภายในกลุ่ม	279.825	199	1.406		
	ผลรวม	303.172	202			
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ						
2.1 ประเภทสินค้า	ระหว่างกลุ่ม	8.066	3	2.689	4.829	0.003*
	ภายในกลุ่ม	110.791	199	0.557		
	ผลรวม	118.857	202			
2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน	ระหว่างกลุ่ม	7.554	3	2.5198	4.225	0.006*
	ภายในกลุ่ม	118.584	199	0.596		
	ผลรวม	126.138	202			
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	ระหว่างกลุ่ม	11.376	3	3.792	6.821	0.000*
	ภายในกลุ่ม	110.624	199	0.556		
	ผลรวม	122.00	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2.4 อัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	2.296	3	0.765	1.216	0.305
	ภายในกลุ่ม	125.280	199	0.630		
	ผลรวม	127.576	202			
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระหว่างกลุ่ม	1.913	3	0.638	1.093	0.353
	ภายในกลุ่ม	116.067	199	0.583		
	ผลรวม	117.980	202			
2.6 วงเงินที่ให้กู้	ระหว่างกลุ่ม	4.216	3	1.405	1.975	0.119
	ภายในกลุ่ม	141.607	199	0.712		
	ผลรวม	145.823	202			
2.7 หลักประกัน	ระหว่างกลุ่ม	8.081	3	2.694	4.281	0.006*
	ภายในกลุ่ม	125.210	199	0.629		
	ผลรวม	133.291	202			
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	5.217	3	1.739	2.301	0.078
	ภายในกลุ่ม	150.399	199	0.756		
	ผลรวม	155.616	202			
2.9 ประกันวงเงินกู้	ระหว่างกลุ่ม	5.754	3	1.918	2.860	0.038*
	ภายในกลุ่ม	133.467	199	0.671		
	ผลรวม	139.222	202			
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	6.303	3	2.101	2.508	0.060
	ภายในกลุ่ม	166.722	199	0.838		
	ผลรวม	173.025	202			
2.11 อื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.000	3	0.000	-	-
	ภายในกลุ่ม	0.000	199	0.000		
	ผลรวม	0.000	202			
3. ด้านแหล่งสารสนเทศ						
3.1 ใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	8.082	3	2.694	3.222	0.024*

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส	ภายในกลุ่ม	166.391	199	0.836		
	ผลรวม	174.473	202			
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	6.608	3	2.203	2.729	0.045*
	ภายในกลุ่ม	160.634	199	0.807		
	ผลรวม	167.241	202			
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	8.197	3	2.732	4.075	0.008*
	ภายในกลุ่ม	133.419	199	0.670		
	ผลรวม	141.616	202			
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	3.992	3	1.331	1.573	0.197
	ภายในกลุ่ม	168.314	199	0.84		
	ผลรวม	172.305	202			
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	3.382	3	1.127	1.479	0.221
	ภายในกลุ่ม	151.682	199	0.762		
	ผลรวม	155.064	202			
3.6 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	10.368	3	3.456	4.977	0.002*
	ภายในกลุ่ม	138.174	199	0.694		

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น นังสื่อพิมพ์ แผ่นพับ	ผลรวม	148.542	202			
3.7 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	4.538	3	1.513	1.937	0.125
	ภายในกลุ่ม	155.442	199	0.781		
	ผลรวม	159.980	202			
3.8 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	10.765	3	3.588	4.156	0.007*
	ภายในกลุ่ม	171.836	199	0.863		
	ผลรวม	182.601	202			
4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา						
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	ระหว่างกลุ่ม	7.875	3	2.625	2.963	0.033*
	ภายในกลุ่ม	176.312	199	0.886		
	ผลรวม	184.187	202			
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	6.398	3	2.133	3.696	0.013*
	ภายในกลุ่ม	114.823	199	0.577		
	ผลรวม	121.222	202			
4.3 สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	11.228	3	3.743	7.245	0.000*

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	ภายในกลุ่ม	102.802	199	0.517		
	ผลรวม	114.030	202			
5. ด้านปัญหาและอุปสรรค						
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.514	3	1.838	2.488	0.062
	ภายในกลุ่ม	147.028	199	0.739		
	ผลรวม	152.542	202			
5.2 สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	10.339	3	3.446	4.343	0.005*
	ภายในกลุ่ม	157.917	199	0.794		
	ผลรวม	168.256	202			
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	6.270	3	2.090	2.455	0.064
	ภายในกลุ่ม	169.415	199	0.851		
	ผลรวม	175.685	202			
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	10.341	3	3.447	2.919	0.035*
	ภายในกลุ่ม	234.969	199	1.181		
	ผลรวม	245.310	202			
5.5 ต้องใช้แหล่งมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.752	3	0.917	0.904	0.440
	ภายในกลุ่ม	21.928	199	1.015		
	ผลรวม	204.680	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 65 การเปรียบเทียบรายคู่ของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส
กับปัจจัยการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	สินเชื่อ บุคคล	สินเชื่อเพื่อที่ อยู่อาศัย	สินเชื่อ สำหรับ ธุรกิจ	สินเชื่อ ลิสซิ่ง
วัตถุประสงค์ในการใช้ สารสนเทศ	$\bar{X} = 3.51$	$\bar{X} = 3.63$	$\bar{X} = 4.65$	$\bar{X} = 3.70$
สินเชื่อบุคคล			0.000	
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			0.000	
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ				0.000
สินเชื่อลิสซิ่ง				
เนื้อหาสารสนเทศ	$\bar{X} = 3.48$	$\bar{X} = 3.56$	$\bar{X} = 4.15$	$\bar{X} = 3.60$
สินเชื่อบุคคล			0.001	
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			0.010	
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ				0.008
สินเชื่อลิสซิ่ง				
แหล่งสารสนเทศที่ใช้	$\bar{X} = 3.40$	$\bar{X} = 3.48$	$\bar{X} = 4.18$	$\bar{X} = 3.61$
สินเชื่อบุคคล			0.001	
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			0.007	
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ				0.016
สินเชื่อลิสซิ่ง				
คุณสมบัติด้านเวลา	$\bar{X} = 3.25$	$\bar{X} = 3.33$	$\bar{X} = 4.15$	$\bar{X} = 3.44$
สินเชื่อบุคคล			0.001	
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			0.009	
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ				0.014
สินเชื่อลิสซิ่ง				

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	สินเชื่อ บุคคล	สินเชื่อเพื่อที่ อยู่อาศัย	สินเชื่อ สำหรับ ธุรกิจ	สินเชื่อ ลิสซิ่ง
ปัญหาและอุปสรรค	$\bar{X} = 2.12$	$\bar{X} = 2.42$	$\bar{X} = 3.35$	$\bar{X} = 2.54$
สินเชื่อบุคคล			0.000	0.000
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			0.001	
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ				0.001
สินเชื่อลิสซิ่ง				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 65 การเปรียบเทียบรายกลุ่มของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาสกับปัจจัยการใช้สารสนเทศ พบว่า

1. **วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ** ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ ($\bar{X} = 4.65$) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ($\bar{X} = 3.51$), สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ($\bar{X} = 3.63$) และสินเชื่อลิสซิ่ง ($\bar{X} = 3.70$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจมีการใช้สารสนเทศมากกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่น ทั้งในเรื่องการใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม ใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้า

2. **เนื้อหาสารสนเทศ** ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ ($\bar{X} = 4.15$) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ($\bar{X} = 3.48$), สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ($\bar{X} = 3.56$) และสินเชื่อลิสซิ่ง ($\bar{X} = 3.60$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจมีการใช้สารสนเทศมากกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่น ทั้งในเรื่องประเภทสินเชื่อ หลักฐานประกอบการกู้เงิน คุณสมบัติผู้กู้ หลักประกัน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ประกันวงเงินกู้และกฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ

3. **แหล่งสารสนเทศที่ใช้** ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ ($\bar{X} = 4.18$) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ($\bar{X} = 3.40$), สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ($\bar{X} = 3.48$) และสินเชื่อลิสซิ่ง ($\bar{X} = 3.61$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจมีการใช้สารสนเทศมากกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภท

อื่น ทั้งในเรื่องการใช้จ่ายเว็บไซต์ของธนาคาร สอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง ผ่านสื่อ
โทรศัพท์ ผ่านศูนย์บริการทางโทรศัพท์และทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค

4. คุณสมบัติด้านเวลา ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อ
สำหรับธุรกิจ ($\bar{x} = 4.15$) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่ให้บริการสินเชื่อบุคคล ($\bar{x} = 3.25$),
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ($\bar{x} = 3.33$) และประเภทสินเชื่อลิสซิ่ง ($\bar{x} = 3.44$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ให้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจมีการใช้สารสนเทศมากกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภท
อื่น ทั้งการใช้ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเก่า ข้อมูลปัจจุบัน และข้อมูลที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต

5. ปัญหาและอุปสรรค ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้บริการสินเชื่อ
บุคคล ($\bar{x} = 2.12$) มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่า ลูกค้าที่ให้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ ($\bar{x} = 3.35$)
และประเภทสินเชื่อลิสซิ่ง ($\bar{x} = 2.54$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และลูกค้าที่ให้บริการ
สินเชื่อสำหรับธุรกิจ ($\bar{x} = 3.35$) มีการใช้สารสนเทศมากกว่า ลูกค้าที่ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
($\bar{x} = 2.42$) และสินเชื่อลิสซิ่ง ($\bar{x} = 2.5$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ให้บริการสินเชื่อบุคคล มีปัญหาจากการใช้สารสนเทศน้อยกว่าลูกค้าสินเชื่อ
ประเภทสินเชื่อซื้อสินค้าในเรื่องสารสนเทศยากต่อการทำความเข้าใจ และมีปัญหาเรื่องสารสนเทศ
ไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจน้อยกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่นๆ รวมถึงลูกค้าสินเชื่อประเภทบุคคลมี
ปัญหาในการได้รับสารสนเทศที่ไม่เป็นปัจจุบันน้อยกว่าลูกค้าที่ให้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจ และมี
ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน มากกว่าลูกค้าที่ให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย

15. การเปรียบเทียบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์การกู้เงิน

ตาราง 66 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์ในการกู้เงินของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขา
นราธิวาสสินเชื่อกับปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	เพื่อใช้จ่ายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ความต้องการ สารสนเทศ	3.98	0.58	4.28	0.64	4.17	0.55	4.10	0.53	0.078
1.1 มีความต้องการ	4.03	0.71	4.15	0.73	4.89	0.33	4.11	0.79	0.010*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
สารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการ สินเชื่อของธนาคาร									
1.2 ได้รับ สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ	3.81	0.73	3.81	0.98	.78	0.67	3.88	0.71	0.004*
1.3 สารสนเทศเป็น สิ่งที่จำเป็นต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อ	4.09	0.79	4.19	0.69	4.67	0.50	4.12	0.71	0.160
1.4 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้บริการ สารสนเทศ ท่านนึก ถึงเจ้าหน้าที่ธนาคาร ที่ทำหน้าที่ในการให้ ข้อมูล	4.16	0.77	4.08	0.56	4.78	0.44	4.20	0.68	0.071
1.5 เมื่อเกิดความ ต้องการใช้ สารสนเทศ ค้นหา ด้วยตนเองเพื่อเป็น ข้อมูลการตัดสินใจ	3.78	0.75	3.85	0.88	4.22	1.40	3.95	0.83	0.335
2 ด้านความรู้และ	3.59	0.66	3.90	0.82	3.60	0.73	3.77	0.26	0.236

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ประสบการณ์									
2.1 สามารถค้นหา สารสนเทศด้วย ตนเอง	3.75	0.83	3.77	0.86	3.89	0.78	3.80	0.92	0.963
2.2 สามารถใช้ คอมพิวเตอร์ใน การค้นหาสารสนเทศ ด้วยตนเอง	3.87	0.96	3.85	0.78	4.33	0.50	4.00	0.77	0.381
2.3 สามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตเพื่อ ค้นหาสารสนเทศ ด้วยตนเอง	3.98	0.92	3.65	0.75	4.22	0.97	3.95	0.75	0.247
2.4 รู้แหล่ง สารสนเทศที่มีข้อมูล ต่างๆที่ท่านต้องการ	3.66	0.76	3.65	0.89	4.44	0.73	3.45	0.77	0.003*
2.5 ไม่จำเป็นต้อง ค้นหาสารสนเทศ	2.84	1.06	2.73	1.08	3.56	1.01	2.95	0.95	0.185
3 ด้านถึงอำนาจ ความสะดวก	3.61	0.68	3.88	0.83	3.73	0.54	4.23	0.51	0.070
3.1 ธนาคาร จัดระบบสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการ	3.83	0.83	3.62	0.94	3.78	0.97	3.80	0.66	0.673

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
บริการสินเชื่อที่ สะดวกในการค้นหา และเข้าถึง สารสนเทศ									
3.2 ท่านใช้ คอมพิวเตอร์ที่ ธนาคารจัดบริการใน การค้นหาและการ เข้าถึงสารสนเทศ	3.48	1.00	3.50	1.24	4.00	0.87	3.26	1.03	0.184
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนตัวในการค้นหา และเข้าถึง สารสนเทศ	3.79	1.07	4.00	0.80	3.89	1.27	3.71	0.80	0.628
3.4 ใช้โทรศัพท์หรือ อุปกรณ์สื่อสารแบบ พกพาในการค้นหา และเข้าถึง สารสนเทศ	3.59	1.00	3.96	0.77	4.22	0.67	3.88	0.85	0.043*
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อจากสื่อ สิ่งพิมพ์ที่ทาง	3.59	0.78	3.62	0.57	4.22	1.09	3.56	0.83	0.125

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ธนาคารจัดให้									
4 ด้านแหล่ง สารสนเทศ	3.44	0.62	3.73	0.64	3.74	0.62	3.54	0.62	0.056
4.1 ค้นหา สารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงเทพ สาขานราธิวาส	3.56	0.75	3.54	1.17	4.67	0.50	3.64	0.87	0.003*
4.2 ค้นหา สารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงเทพ สาขาอื่น	3.39	0.73	3.69	1.01	4.56	0.73	3.36	1.06	0.001*
4.3 ค้นหา สารสนเทศ โดยการ สอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง	3.84	0.75	3.85	0.97	4.44	1.01	3.77	0.84	0.156
4.4 ค้นหา สารสนเทศโดยการ สอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก	3.59	0.94	3.31	0.74	4.22	1.0	3.53	0.75	0.056

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
4.5 ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ โทรทัศน์	3.37	0.91	3.46	0.65	3.89	1.05	3.39	0.72	0.346
4.6 ได้รับ สารสนเทศผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ	3.30	1.02	3.08	0.69	3.78	1.30	3.35	0.85	0.276
4.7 ได้รับ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูล ทางโทรศัพท์	3.22	0.99	3.27	0.67	4.33	0.87	3.33	0.85	.0006*
4.8 ได้รับ สารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูล ทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	3.49	0.98	3.35	0.69	4.11	1.05	3.59	0.76	0.142
5. ด้านคุณสมบัติ ด้านเวลา	3.38	0.79	3.70	0.92	3.56	0.80	3.67	0.56	0.252
5.1 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูล เก่า เพื่อเปรียบเทียบ	3.18	1.11	3.15	0.93	4.33	0.71	3.36	0.85	0.008*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
5.2 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่ เป็นปัจจุบันของ ธนาคาร	3.50	1.01	3.27	0.72	4.11	1.05	3.48	0.66	0.109
5.3 สืบค้นหรือ เข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานใน อนาคต	3.49	1.01	3.46	0.99	4.22	0.67	3.61	0.72	0.124
6 ด้านปัญหาและ อุปสรรค	2.33	0.73	2.72	0.73	2.50	0.80	2.77	0.34	0.056
6.1 สารสนเทศที่ ให้บริการหรือ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ ไม่ชัดเจนหรือไม่ ครบถ้วนตาม ต้องการ	309	0.91	3.38	1.02	3.89	0.93	3.36	0.89	0.031*
6.2 เจ้าหน้าที่ ธนาคารขาดความรู้ ด้านการให้บริการ	2.69	1.17	3.04	1.04	4.33	.71	3.21	1.00	0.000*

ปัจจัยการเข้าถึง สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
สินเชื่อที่ถูกต้องและ ครบถ้วน									
6.3 ระบบ สารสนเทศและ เครือข่าย อินเทอร์เน็ตไม่มี ประสิทธิภาพ	2.71	1.05	3.08	0.89	4.11	0.93	3.32	0.96	0.000*
6.4 มีต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายในการ ค้นหาสารสนเทศ	2.47	1.17	3.04	0.77	4.33	0.71	3.00	0.91	0.000*
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ ตรงกับความต้องการ	2.77	1.27	2.96	0.72	4.00	1.00	3.15	0.93	0.006*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 66 ลูกค้ายินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขาพระราชวังสนามจันทร์ที่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินต่างกันนั้นในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ในรายชื่อยังมีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. ด้านความต้องการสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องลูกค้ายินเชื่อมีความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ รู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ท่านต้องการ
2. ด้านแหล่งสารสนเทศ ในเรื่องการใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวังและผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์
3. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา แตกต่างกันในเรื่องการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ
4. ด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่าน

เว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการ
สินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วน ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพและไม่
มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ

16. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์การกู้เงิน

ตาราง 67 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์ในการกู้เงินกับปัจจัยการใช้สารสนเทศสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	เพื่อใช้จ่ายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ด้านวัตถุประสงค์ ในการใช้	3.54	0.75	3.96	0.75	3.98	0.68	3.65	0.34	0.007*
1.1 ใช้เพื่อเป็น ความรู้เพิ่มเติม	3.62	0.69	4.05	0.71	4.02	0.64	3.96	0.58	0.004*
1.2 ใช้เพื่อตัดสินใจใช้ บริการสินเชื่อกับ ธนาคาร	3.90	0.84	4.32	0.78	4.26	0.75	3.83	0.41	0.048*
1.3 ท่านใช้เพื่อเป็น แนวทางในการดำเนิน ธุรกิจ	3.47	0.95	4.09	0.75	4.04	0.88	3.50	0.55	0.003*
1.4 ใช้เพื่อประกอบ การศึกษาค้นคว้าหรือ การวิจัยข้อมูล	3.16	1.21	3.41	1.30	3.61	1.30	3.33	1.03	0.361
2. ด้านเนื้อหา สารสนเทศ	3.50	0.58	3.69	0.70	3.84	0.55	3.33	0.32	0.042*
2.1 ประเภทสินเชื่อ	3.78	0.75	4.27	0.70	4.17	0.65	3.00	0.63	0.000*

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	เพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน		เพื่อหมุนเวียนในกิจการ		เพื่อลงทุนในธุรกิจ		เพื่อรีไฟแนนซ์		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
2.2 หลักฐานประกอบการกู้	3.82	0.76	4.05	1.09	4.13	0.63	3.33	0.51	0.069
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	3.93	0.76	.32	0.99	4.22	0.60	3.67	0.52	0.052
2.4 อัตราดอกเบี้ย	3.88	0.80	3.95	0.78	4.09	0.79	4.00	0.63	0.693
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	3.98	0.74	4.05	0.95	4.26	0.69	3.37	0.82	0.266
2.6 วงเงินที่ให้กู้	4.01	0.84	4.09	0.67	4.17	0.94	3.67	0.82	0.590
2.7 หลักประกัน	3.88	0.78	4.05	1.05	4.35	0.71	3.50	0.55	0.032*
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	3.78	0.87	3.82	1.10	4.22	0.67	3.50	0.55	0.117
2.9 ประกันวงเงินกู้	3.82	0.81	4.00	0.98	4.43	0.66	3.83	0.75	0.009*
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	3.66	0.91	3.95	1.17	4.17	0.65	4.50	0.55	0.011*
2.11 อื่นๆ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-
3 ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	3.43	0.66	3.78	0.84	3.68	0.58	3.98	0.50	0.019*
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส	3.47	0.88	3.59	1.40	3.87	0.69	3.83	0.75	0.214
3.2 ใช้สารสนเทศของ	3.34	0.90	3.77	1.07	3.57	0.84	3.33	0.51	0.168

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ธนาคารที่ค้นหาผ่าน เว็บไซต์ธนาคารกรุงเทพ สาขาอื่นๆ									
3.3 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารจาก การสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยตรง	3.76	0.88	4.09	0.87	3.96	0.37	4.00	0.63	0.56
3.4 ใช้สารสนเทศของ ธนาคารที่ได้จากการ สอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.51	0.93	3.77	1.02	3.52	0.85	3.67	0.82	0.654
3.5 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารที่ ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	3.30	0.83	3.68	1.17	3.70	0.70	4.17	0.75	0.008*
3.6 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคาร ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่น	3.32	0.83	4.00	0.82	3.74	0.81	4.17	0.75	0.000*

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
3.7 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ได้ได้รับ ผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโทรศัพท์	3.36	0.89	3.64	0.90	3.57	0.73	4.33	0.82	0.029*
3.8 ใช้สารสนเทศ เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ได้ได้รับ ผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	3.39	0.95	3.73	0.96	3.52	0.79	4.33	1.03	0.054
4 ด้านคุณสมบัติ ด้านเวลา	3.28	0.78	3.68	0.81	3.89	0.91	3.89	0.78	0.054
4.1 สารสนเทศที่เป็น ข้อมูลเก่า (ธนาคาร ไม่ได้มีการดำเนินงาน ตามข้อมูลนั้นแล้วใน ปัจจุบัน)	3.16	0.94	3.59	1.05	3.39	0.84	3.83	1.17	0.072
4.2 สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูล ปัจจุบัน	3.65	0.80	3.77	0.75	3.6	0.72	3.83	0.41	0.833
4.3 สารสนเทศ	3.59	0.75	3.91	0.87	3.48	0.67	3.83	0.41	0.181

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	เพื่อใช้ภายใน ครัวเรือน		เพื่อ หมุนเวียนใน กิจการ		เพื่อลงทุน ในธุรกิจ		เพื่อ รีไฟแนนซ์		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต									
5 ด้านปัญหาและ อุปสรรค	2.29	0.74	2.66	0.79	2.43	0.90	2.56	0.34	0.146
5.1 สารสนเทศที่ ได้รับยากต่อการทำ ความเข้าใจ	3.28	0.81	3.59	1.10	3.17	0.94	4.00	0.89	0.080
5.2 สารสนเทศที่ ได้รับไม่เพียงพอต่อการ ตัดสินใจ	3.10	0.87	.55	1.01	3.30	0.97	3.50	1.22	0.116
5.3 สารสนเทศที่ ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	2.89	0.88	3.05	1.09	3.35	1.03	2.83	0.98	0.171
5.4 เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	2.69	1.03	3.09	1.30	3.17	1.23	2.83	1.33	0.128
5.5 ต้องใช้มากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ ครบถ้วนตรงกับความ ต้องการ	3.18	1.00	3.77	0.92	3.26	1.10	3.17	0.75	0.084

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 67 ลูกค้ายินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขาพระราชวังมีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินต่างกันั้น มีปัจจัยการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ดังนี้

1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้แตกต่างกันในเรื่องการใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม ใช้เพื่อ

ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ

2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่อง ประเภทสินเชื่อหลักประกันประกันวงเงิน
กู้ กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ

3. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับ
ผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์

ตาราง 68 การเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์ในการกู้เงินของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขา
นครราชสีมา กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านวัตถุประสงค์ในการ ใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	6.666	3	2.222	4.107	0.007*
	ภายในกลุ่ม	107.664	199	0.541		
	ผลรวม	114.331	202			
ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2.886	3	0.962	2.781	0.042*
	ภายในกลุ่ม	68.844	199	0.346		
	ผลรวม	71.731	202			
ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระหว่างกลุ่ม	4.581	3	1.527	3.397	0.019*
	ภายในกลุ่ม	89.444	199	0.449		
	ผลรวม	94.025	202			
ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	4.989	3	1.663	2.585	0.054
	ภายในกลุ่ม	128.036	199	0.643		
	ผลรวม	133.025	202			
ด้านปัญหาและอุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	3.159	3	1.053	1.815	0.146
	ภายในกลุ่ม	115.427	199	0.580		
	ผลรวม	118.586	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 69 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายข้อ ระหว่างวัตถุประสงค์ในการกู้เงินของลูกค้า
สินเชื่อนานาชาติกรุงไทยสาขาธนบุรีกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ						
1.1 ใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	ระหว่างกลุ่ม	6.436	3	2.145	4.604	0.004
	ภายในกลุ่ม	92.731	199	0.466		
	ผลรวม	99.167	202			
1.2 ใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	5.395	3	1.798	2.679	0.048
	ภายในกลุ่ม	133.561	199	0.671		
	ผลรวม	138.956	202			
1.3 ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	12.303	3	4.101	4.911	0.003
	ภายในกลุ่ม	166.169	199	0.835		
	ผลรวม	178.473	202			
1.4 ใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	4.832	3	1.611	1.074	0.361
	ภายในกลุ่ม	298.340	199	1.499		
	ผลรวม	303.172	202			
2 ด้านเนื้อหาสารสนเทศ						
2.1 ประเภทสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	11.354	3	3.785	7.006	0.000
	ภายในกลุ่ม	107.504	199	0.540		
	ผลรวม	118.857	202			
2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน	ระหว่างกลุ่ม	4.399	3	4.466	2.397	0.069
	ภายในกลุ่ม	121.739	199	0.612		
	ผลรวม	126.138	202			
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	ระหว่างกลุ่ม	4.639	3	1.546	2.622	0.052
	ภายในกลุ่ม	117.361	199	0.590		
	ผลรวม	122.000	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2.4 อัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	0.927	3	0.309	0.486	0.693
	ภายในกลุ่ม	126.649	199	0.636		
	ผลรวม	127.576	202			
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระหว่างกลุ่ม	2.317	3	0.772	1.329	0.266
	ภายในกลุ่ม	115.663	199	0.581		
	ผลรวม	117.980	202			
2.6 วงเงินที่ให้กู้	ระหว่างกลุ่ม	1.393	3	0.464	0.640	0.590
	ภายในกลุ่ม	144.430	199	0.726		
	ผลรวม	145.823	202			
2.7 หลักประกัน	ระหว่างกลุ่ม	5.750	3	1.917	2.991	0.032
	ภายในกลุ่ม	127.540	199	0.641		
	ผลรวม	133.291	202			
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	4.535	3	1.512	1.991	0.117
	ภายในกลุ่ม	151.081	199	0.759		
	ผลรวม	155.616	202			
2.9 ประกันวงเงินกู้	ระหว่างกลุ่ม	7.894	3	2.631	3.987	0.009
	ภายในกลุ่ม	131.328	199	0.660		
	ผลรวม	139.222	202			
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	9.378	3	3.126	3.801	0.011
	ภายในกลุ่ม	163.647	199	0.822		
	ผลรวม	173.025	202			
2.11 อื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.000	3	0.000	-	-
	ภายในกลุ่ม	0.000	199	0.000		
	ผลรวม	0.000	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3 ด้านแหล่งสารสนเทศ						
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส	ระหว่างกลุ่ม	3.877	3	1.292	1.508	0.214
	ภายในกลุ่ม	170.596	199	0.857		
	ผลรวม	174.473	202			
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	4.182	3	1.394	1.701	0.168
	ภายในกลุ่ม	163.060	199	0.819		
	ผลรวม	167.241	202			
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	2.848	3	0.949	1.361	0.256
	ภายในกลุ่ม	138.768	199	0.697		
	ผลรวม	141.616	202			
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อนญาติ หรือคนรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	1.396	3	0.465	0.542	0.654
	ภายในกลุ่ม	170.910	199	0.859		
	ผลรวม	172.305	202			
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	8.911	3	2.970	4.044	0.008
	ภายในกลุ่ม	146.153	199	0.734		
	ผลรวม	155.064	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3.6 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	ระหว่างกลุ่ม	14.070	3	4.690	6.940	0.000
	ภายในกลุ่ม	134.472	199	0.676		
	ผลรวม	148.542	202			
3.7 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	7.088	3	2.363	3.075	0.029
	ภายในกลุ่ม	152.892	199	0.768		
	ผลรวม	159.980	202			
3.8 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	6.849	3	2.283	2.585	0.054
	ภายในกลุ่ม	175.752	199	0.883		
	ผลรวม	182.601	202			
4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา						
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	ระหว่างกลุ่ม	6.347	3	2.16	2.367	0.072
	ภายในกลุ่ม	177.840	199	0.894		
	ผลรวม	184.187	202			
4.2 สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.527	3	0.176	0.289	0.833
	ภายในกลุ่ม	120.695	199	0.607		

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่เป็นข้อมูล ปัจจุบัน	ผลรวม	121.222	202			
4.3 สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	2.751	3	0.917	1.640	0.181
	ภายในกลุ่ม	111.279	199	0.559		
	ผลรวม	114.030	202			
5. ด้านปัญหาและอุปสรรค						
5.1 สารสนเทศที่ ได้รับยากต่อการทำ ความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.084	3	1.695	2.287	0.080
	ภายในกลุ่ม	147.458	199	0.741		
	ผลรวม	152.542	202			
5.2 สารสนเทศที่ ได้รับไม่เพียงพอต่อการ ตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.912	3	1.637	1.995	0.116
	ภายในกลุ่ม	163.344	199	0.821		
	ผลรวม	168.256	202			
5.3 สารสนเทศที่ ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	4.364	3	1.455	1.690	0.171
	ภายในกลุ่ม	171.321	199	0.861		
	ผลรวม	175.685	202			
5.4 เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	6.887	3	2.296	1.916	0.128
	ภายในกลุ่ม	238.423	199	1.198		
	ผลรวม	245.310	202			
5.5 ต้องใช้มากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	6.706	3	2.235	2.247	0.084
	ภายในกลุ่ม	197.974	199	0.995		
	ผลรวม	204.680	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 70 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างวัตถุประสงค์ในการกู้เงินของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขา
นราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	เพื่อใช้ จ่ายใน ครัวเรือน	เพื่อ หมุนเวียน ในกิจการ	เพื่อลงทุน ในธุรกิจ	เพื่อ รีไฟแนนซ์
วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	$\bar{X} = 3.54$	$\bar{X} = 3.96$	$\bar{X} = 3.98$	$\bar{X} = 3.65$
เพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน		0.011	0.007	
เพื่อหมุนเวียนในกิจการ				
เพื่อลงทุนในธุรกิจ				
เพื่อรีไฟแนนซ์				
เนื้อหาสารสนเทศ	$\bar{X} = 3.50$	$\bar{X} = 3.69$	$\bar{X} = 3.84$	$\bar{X} = 3.33$
เพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน			0.012	
เพื่อหมุนเวียนในกิจการ				
เพื่อลงทุนในธุรกิจ				
เพื่อรีไฟแนนซ์				
แหล่งสารสนเทศที่ใช้	$\bar{X} = 3.43$	$\bar{X} = 3.78$	$\bar{X} = 3.68$	$\bar{X} = 3.98$
เพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน		0.022		
เพื่อหมุนเวียนในกิจการ				
เพื่อลงทุนในธุรกิจ				
เพื่อรีไฟแนนซ์				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 70 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างวัตถุประสงค์ในการกู้เงินของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ พบว่า

1. วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่ใช้
บริการสินเชื่อเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน ($\bar{X} = 3.54$) มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่า ลูกค้าที่ใช้สารสนเทศ
เพื่อหมุนเวียนในกิจการ ($\bar{X} = 3.96$) และเพื่อลงทุนในธุรกิจ ($\bar{X} = 3.98$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน มีการใช้สารสนเทศมากกว่าลูกค้าที่ใช้

เพื่อหมุนเวียนในกิจการและเพื่อลงทุนในธุรกิจ ทั้งในเรื่องการใช้จ่ายเพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม ใช้จ่ายเพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารและใช้จ่ายเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ

2. เนื้อหาสารสนเทศ ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน ($\bar{x} = 3.50$) มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่า ใช้จ่ายลงทุนในธุรกิจ ($\bar{x} = 3.84$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อรีไฟแนนซ์ มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่าลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่น ทั้งในเรื่องประเภทสินเชื่อ หลักฐานประกอบการกู้เงิน คุณสมบัติผู้กู้ และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อลงทุนในธุรกิจ มีการใช้สารสนเทศในเรื่องหลักประกัน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานหลักประกันเงินกู้ และเรื่องกฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ มากกว่าลูกค้าที่ใช้จ่ายในครัวเรือนและเพื่อรีไฟแนนซ์

3. แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน ($\bar{x} = 3.43$) มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่า ลูกค้าที่ใช้สารสนเทศเพื่อหมุนเวียนในกิจการ ($\bar{x} = 3.78$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าที่ใช้บริการเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่าลูกค้าสินเชื่อที่เพื่อหมุนเวียนในกิจการ ในเรื่องการใช้ผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร และ ลูกค้าที่ใช้บริการเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่าประเภทกลุ่มอื่นๆ ในเรื่องการใช้ผ่านสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านศูนย์บริการทางโทรศัพท์และทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค

17. การเปรียบเทียบการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามสถานะการรับบริการ ตาราง 71 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างสถานะการรับบริการของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรีกับปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างตัดสินใจ		ระหว่างขออนุมัติ		ได้รับการอนุมัติแล้ว		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ความต้องการสารสนเทศ	3.98	0.58	4.29	0.64	4.10	0.53	0.078
1.1 มีความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร	3.98	0.73	4.11	0.76	4.18	0.74	0.284
1.2 ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับ	3.73	0.78	4.05	0.65	3.86	0.83	0.083

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่าง ตัดสินใจ		ระหว่างขอ อนุมัติ		ได้รับการ อนุมัติแล้ว		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ความต้องการ							
1.3 สารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อ การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ	3.95	0.78	4.15	0.73	4.25	0.72	0.058
1.4 เมื่อเกิดความต้องการใช้ บริการสารสนเทศ นึกถึงเจ้าหน้าที่ ธนาคารที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูล	4.05	0.76	4.40	0.63	4.14	0.72	0.027*
1.5 เมื่อเกิดความต้องการใช้ สารสนเทศ ค้นหาด้วยตนเองเพื่อเป็น ข้อมูลการตัดสินใจ	3.78	0.85	3.87	0.82	3.91	0.83	0.647
2 ด้านความรู้และประสบการณ์	3.60	0.66	3.90	0.82	3.77	0.26	0.236
2.1 สามารถค้นหาสารสนเทศ ด้วยตนเอง	3.69	0.86	3.84	0.86	3.80	0.85	0.649
2.2 สามารถใช้คอมพิวเตอร์ใน การค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	3.95	0.89	3.91	0.89	3.94	0.85	0.974
2.3 สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต เพื่อค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	3.91	0.87	3.95	0.80	3.96	0.88	0.947
2.4 รู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูล ต่างๆที่ท่านต้องการ	3.62	0.85	3.69	0.81	3.56	0.71	0.752
2.5 ไม่จำเป็นต้องค้นหา สารสนเทศ	2.84	1.05	3.31	1.07	2.69	0.93	0.001*
3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.62	0.68	3.88	0.83	4.23	0.51	0.070
3.1 ธนาคารจัดระบบสารสนเทศที่ เกี่ยวข้องกับบริการสินเชื่อที่	3.60	0.78	3.98	0.73	3.80	0.83	0.043*

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่าง ตัดสินใจ		ระหว่างขอ อนุมัติ		ได้รับการ อนุมัติแล้ว		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
สะดวกในการค้นหาและเข้าถึง สารสนเทศ							
3.2 ท่านใช้คอมพิวเตอร์ที่ ธนาคารจัดบริการในการค้นหาและ การเข้าถึงสารสนเทศ	3.47	0.90	3.55	1.05	3.34	1.12	0.500
3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวใน การค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ	3.71	0.98	3.78	0.89	3.86	1.00	0.648
3.4 ใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์ สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและ เข้าถึงสารสนเทศ	3.65	0.97	3.87	0.88	3.75	0.93	0.467
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทาง ธนาคารจัดให้	3.49	0.79	3.76	0.86	3.59	0.74	0.185
4 ด้านแหล่งสารสนเทศ	3.44	0.62	3.73	0.64	3.54	0.62	0.560
4.1 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ของธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี	3.78	0.90	3.65	0.73	3.53	0.93	0.222
4.2 ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น	3.60	0.85	3.69	0.81	3.27	0.98	0.012*
4.3 ค้นหาสารสนเทศ โดยการ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	3.76	0.84	3.98	0.70	3.82	0.88	0.345
4.4 ค้นหาสารสนเทศโดยการ สอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่รู้จัก	3.58	0.92	3.67	0.75	3.48	0.92	0.439
4.5 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อ	3.31	0.81	3.64	0.80	3.34	0.84	0.064

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่าง ตัดสินใจ		ระหว่างขอ อนุมัติ		ได้รับการ อนุมัติแล้ว		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
โทรทัศน์							
4.6 ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น	3.29	0.96	3.56	0.94	3.17	0.93	0.051
4.7 ได้รับสารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	3.27	0.95	3.53	0.92	3.20	0.90	0.115
4.8 ได้รับสารสนเทศผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	3.44	0.86	3.62	0.87	3.54	0.93	0.565
ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	3.38	0.79	3.70	0.92	3.67	0.56	0.252
5.1 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูล เก่า เพื่อเปรียบเทียบ	3.24	1.09	3.53	1.02	3.17	0.96	0.111
5.2 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูล ที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร	3.29	0.94	3.65	0.93	3.52	0.82	0.093
5.3 สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการ ดำเนินงานในอนาคต	3.44	1.01	3.78	0.81	3.49	0.90	0.096
6 ด้านปัญหาและอุปสรรค	2.33	0.73	2.72	0.73	2.50	0.80	0.056
6.1 สารสนเทศที่ให้บริการหรือ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ ครบถ้วนตามต้องการ	3.33	0.92	3.56	0.92	3.02	0.90	0.002*
6.2 เจ้าหน้าที่ธนาคารขาด	3.15	1.22	3.22	1.13	2.73	1.05	0.018*

ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่าง ตัดสินใจ		ระหว่างขอ อนุมัติ		ได้รับการ อนุมัติแล้ว		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ ถูกต้องและครบถ้วน							
6.3 ระบบสารสนเทศและ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่มี ประสิทธิภาพ	3.07	1.07	3.15	1.08	2.90	1.03	0.361
6.4 มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายใน การค้นหาสารสนเทศ	2.89	1.18	3.02	1.13	2.61	1.02	0.074
6.5 ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับ ความต้องการของท่าน	3.27	1.08	3.11	1.20	2.72	1.06	0.008*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 71 ลูกค้ายืมเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรีที่มีสถานะการรับบริการต่างกัน
นั้น มีปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ในรายข้อมีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. ด้านความต้องการสารสนเทศ ในเรื่องเมื่อเกิดความต้องการใช้บริการสารสนเทศ จะ
นึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลและไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ธนาคารจัดระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
สินเชื่อที่สะดวกในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ
3. ด้านแหล่งสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่อง ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของ
ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นและผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ
4. ด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่องเจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการ
ให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วนและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ

18. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามสถานะการรับบริการ

ตาราง 72 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างสถานะการรับบริการของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย

สาขานราธิวาสกับปัจจัยการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ระหว่าง ตัดสินใจ		ระหว่างขอ อนุมัติ		ได้รับการ อนุมัติแล้ว		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ด้านวัตถุประสงค์ในการ ใช้สารสนเทศ	3.64	0.80	3.73	0.65	3.58	0.65	0.487
1.1 ใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม	3.73	0.77	3.78	0.77	3.67	0.61	0.683
1.2 ใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อกับธนาคาร	3.85	0.89	4.00	0.77	4.05	0.83	0.036
1.3 ใช้เพื่อเป็นแนวทาง ในการดำเนินธุรกิจ	3.60	1.01	3.65	0.93	3.58	0.91	0.898
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบ การศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล	3.40	1.28	3.49	1.17	3.00	1.19	0.032*
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	3.55	0.71	3.61	0.58	3.52	0.55	0.681
2.1 ประเภทสินเชื่อ	4.04	0.84	3.93	0.72	3.71	0.73	0.031*
2.2 หลักฐานประกอบการกู้	3.85	0.93	3.98	0.68	3.80	0.76	0.384
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	3.93	0.94	4.02	0.76	4.03	0.68	0.717
2.4 อัตราดอกเบี้ย	3.89	0.87	3.93	0.74	3.92	0.78	0.963
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	4.00	0.96	4.04	0.64	4.00	0.71	0.956
2.6 วงเงินที่ให้กู้	4.02	0.83	4.05	0.70	4.02	0.94	0.968
2.7 หลักประกัน	3.87	1.00	4.02	0.76	3.94	0.72	0.643
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	3.73	1.01	3.91	0.85	3.83	0.82	0.555
2.9 ประกันวงเงินกู้	3.85	0.91	4.00	0.75	3.88	0.83	0.610
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	3.87	0.92	3.89	0.71	3.66	1.03	0.222

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ระหว่าง ตัดสินใจ		ระหว่างขอ อนุมัติ		ได้รับการ อนุมัติแล้ว		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
2.11 อื่นๆ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-
3 ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้	3.48	0.64	3.69	0.72	3.43	0.70	0.720
3.1 ใช้สารสนเทศของ ธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส	3.45	0.88	3.89	0.90	3.3.8	0.93	0.003*
3.2 ใช้สารสนเทศของ ธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ	3.40	0.89	3.64	1.01	3.229	0.84	0.081
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อของธนาคารจากการ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	3.69	0.63	3.96	0.74	3.82	0.98	0.233
3.4 ใช้สารสนเทศของ ธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	3.49	0.90	3.62	0.83	3.54	1.00	0.765
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับ การบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับ ผ่านสื่อโทรทัศน์	3.47	0.79	3.58	0.87	3.27	0.91	0.090
3.6 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น	3.45	0.71	3.67	0.88	3.35	0.91	0.092
3.7 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับ บริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับ	3.51	0.74	3.56	0.96	3.32	0.92	0.223

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ระหว่าง ตัดสินใจ		ระหว่างขอ อนุมัติ		ได้รับการ อนุมัติแล้ว		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์							
3.8 ท่านใช้สารสนเทศเกี่ยวกับ บริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียล เน็ตเวิร์ค	3.42	0.90	3.58	1.01	3.44	0.95	0.606
4 ด้านคุณสมบัติด้านเวลา	3.33	0.89	3.62	0.77	3.23	0.79	0.015*
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูล เก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตาม ข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	3.31	0.94	3.45	0.96	3.10	0.95	0.076
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการ บริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	3.49	0.90	3.82	0.67	3.68	0.74	0.084
4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	3.55	0.72	3.84	0.69	3.53	0.79	0.038*
5 ด้านปัญหาและอุปสรรค	2.48	0.80	2.50	0.82	2.20	0.69	0.024*
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อ การทำความเข้าใจ	3.35	0.821	3.47	0.86	3.23	0.90	0.244
5.2 สารสนเทศที่ได้รับไม่ เพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.24	0.82	3.51	0.96	2.96	0.88	0.001*
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็น ปัจจุบัน	3.04	0.86	3.25	0.95	2.74	0.92	0.004*
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ ชัดเจน	2.89	0.97	3.16	1.12	2.52	1.11	0.002*
5.5 ต้องใช้แหล่งสารสนเทศ	3.20	0.93	3.47	1.05	3.16	1.01	0.170

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ระหว่าง ตัดสินใจ		ระหว่างขอ อนุมัติ		ได้รับการ อนุมัติแล้ว		F- test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
มากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 72 ลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรีที่มีสถานะการรับบริการต่างกันั้น มีปัจจัยการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ดังนี้

1. ในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล
2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่อง ประเภทสินเชื่อ
3. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ แตกต่างกันในเรื่องการใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรี
4. ด้านคุณสมบัติด้านเวลา สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต
5. ด้านปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกันในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจนและสารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน รวมถึงสารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ

ตาราง 73 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของสถานการณ์รับบริการของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรีปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ด้านวัตถุประสงค์ใน การใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.819	2	0.410	0.722	0.487
	ภายในกลุ่ม	113.512	200	0.568		
	ผลรวม	114.331	202			
ด้านเนื้อหาสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.275	2	0.137	0.384	0.681

ปัจจัยการใช้ สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
	ภายในกลุ่ม	71.456	200	0.357		
	ผลรวม	71.731	202			
ด้านแหล่ง สารสนเทศที่ใช้	ระหว่างกลุ่ม	2.438	2	1.219	2.662	0.072
	ภายในกลุ่ม	91.567	200	0.458		
	ผลรวม	94.025	202			
ด้านคุณสมบัติ ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	5.462	2	2.731	4.282	0.015*
	ภายในกลุ่ม	127.563	200	0.638		
	ผลรวม	133.025	202			
ด้านปัญหาและ อุปสรรค	ระหว่างกลุ่ม	4.361	2	2.180	3.818	0.024*
	ภายในกลุ่ม	114.225	200	0.571		
	ผลรวม	118.586	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 74 การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แยกเป็นรายชื่อของสถานการณ์รับบริการของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรีราชวัตรปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ						
1.1 ใช้เพื่อเป็นความรู้ เพิ่มเติม	ระหว่างกลุ่ม	0.378	2	0.189	0.382	0.683
	ภายในกลุ่ม	98.789	200	0.494		
	ผลรวม	99.167	202			
1.2 ใช้เพื่อตัดสินใจใช้ บริการสินเชื่อกับ ธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	1.388	2	0.694	1.009	0.366
	ภายในกลุ่ม	137.568	200	0.688		
	ผลรวม	138.956	202			
1.3 ใช้เพื่อเป็นแนวทาง	ระหว่างกลุ่ม	0.191	2	0.096	0.107	0.898

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ในการดำเนินธุรกิจ	ภายในกลุ่ม	178.282	200	0.891		
	ผลรวม	178.473				
1.4 ท่านใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัย	ระหว่างกลุ่ม	10.227	2	5.113	3.491	0.032
	ภายในกลุ่ม	292.945	200	1.465		
	ผลรวม	303.172	202			
2 ด้านเนื้อหาสารสนเทศ						
2.1 ประเภทสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	4.059	2	2.030	3.536	0.031
	ภายในกลุ่ม	114.798	200	0.547		
	ผลรวม	118.857	202			
2.2 หลักฐานประกอบการกู้เงิน	ระหว่างกลุ่ม	1.201	2	0.601	0.962	0.384
	ภายในกลุ่ม	124.936	200	0.625		
	ผลรวม	126.138	202			
2.3 คุณสมบัติผู้กู้	ระหว่างกลุ่ม	0.406	2	0.203	0.334	0.717
	ภายในกลุ่ม	121.594	200	0.608		
	ผลรวม	122.000	202			
2.4 อัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	0.049	2	0.24	0.038	0.963
	ภายในกลุ่ม	127.528	200	0.638		
	ผลรวม	127.576	202			
2.5 ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระหว่างกลุ่ม	0.053	2	0.027	0.045	0.956
	ภายในกลุ่ม	117.927	200	0.590		
	ผลรวม	117.980	202			
2.6 วงเงินที่ให้กู้	ระหว่างกลุ่ม	0.047	2	0.024	0.033	0.968
	ภายในกลุ่ม	145.775	200	0.729		
	ผลรวม	145.823	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
2.7 หลักประกัน	ระหว่างกลุ่ม	0.587	2	0.293	0.442	0.643
	ภายในกลุ่ม	132.704	200	0.664		
	ผลรวม	133.291	202			
2.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	0.914	2	0.457	0.591	0.555
	ภายในกลุ่ม	154.702	200	0.774		
	ผลรวม	155.616	202			
2.9 ประกันวงเงินกู้	ระหว่างกลุ่ม	0.686	2	0.343	0.495	0.610
	ภายในกลุ่ม	138.535	200	0.693		
	ผลรวม	139.222	202			
2.10 กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2.581	2	1.290	1.514	0.222
	ภายในกลุ่ม	170.444	200	0.852		
	ผลรวม	173.025	202			
2.11 อื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.000	2	0.000	-	-
	ภายในกลุ่ม	0.000	200	0.000		
	ผลรวม	0.000	202			
3 ด้านแหล่งสารสนเทศ						
3.1 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส	ระหว่างกลุ่ม	9.663	2	4.832	5.863	0.003
	ภายในกลุ่ม	164.810	200	0.824		
	ผลรวม	174.73	202			
3.2 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น	ระหว่างกลุ่ม	4.153	2	2.076	2.546	0.081
	ภายในกลุ่ม	163.089	200	0.815		
	ผลรวม	167.241	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3.3 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจาก เจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	ระหว่างกลุ่ม	2.051	2	1.025	1.469	0.233
	ภายในกลุ่ม	139.565	200	.0698		
	ผลรวม	141.616	202			
3.4 ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	0.460	2	0.230	0.268	0.765
	ภายในกลุ่ม	171.846	200	0.859		
	ผลรวม	172.305	202			
3.5 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	3.694	2	1.847	2.440	0.090
	ภายในกลุ่ม	151.370	200	0.757		
	ผลรวม	155.064	202			
3.6 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการ สินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	ระหว่างกลุ่ม	3.506	2	1.753	2.417	0.092
	ภายในกลุ่ม	145.03.6	200	0.725		
	ผลรวม	148.542	202			
3.7 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูล ทางโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	2.385	2	1.192	1.513	0.223
	ภายในกลุ่ม	157.595	200	0.788		
	ผลรวม	159.980	202			

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
3.8 ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้ได้รับผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค	ระหว่างกลุ่ม	0.913	2	0.456	0.502	0.606
	ภายในกลุ่ม	181.688	200	0.908		
	ผลรวม	182.601	202			
4 ด้านคุณสมบัติด้านเวลา						
4.1 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน)	ระหว่างกลุ่ม	4.676	2	2.338	2.605	0.076
	ภายในกลุ่ม	179.511	200	0.898		
	ผลรวม	184.187	202			
4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	2.972	2	1.486	2.513	0.084
	ภายในกลุ่ม	118.250	200	0.591		
	ผลรวม	121.222	202			
4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	3.683	2	1.842	3.338	0.038
	ภายในกลุ่ม	110.346	200	0.552		
	ผลรวม	114.030	202			
5. ด้านปัญหาและอุปสรรค						
5.1 สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.138	2	1.069	1.422	0.244
	ภายในกลุ่ม	150.404	200	0.752		
	ผลรวม	152.542	202			
5.2 สารสนเทศที่	ระหว่างกลุ่ม	10.755	2	5.378	6.829	0.001
	ภายในกลุ่ม	157.501	200	0.788		

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df.	Mean of Sum Square	F	Sig.
ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	ผลรวม	168.256	202			
5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	9.515	2	4.757	5.726	0.001
	ภายในกลุ่ม	166.170	200	0.831		
	ผลรวม	175.685	202			
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	15.212	2	7.606	6.611	0.002
	ภายในกลุ่ม	230.099	200	1.150		
	ผลรวม	245.310	202			
5.5 ต้องใช้มากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3.590	2	1.795	1.785	0.170
	ภายในกลุ่ม	201.090	200	1.005		
	ผลรวม	204.680	202			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 75 การเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศสืบเชื้อ ณาการกรุงไทยสาขานราธิวาส ตามสถานะการรับบริการ

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ระหว่างตัดสินใจ	ระหว่างขออนุมัติ	ได้รับการอนุมัติแล้ว
คุณสมบัติด้านเวลา	$\bar{x} = 3.33$	$\bar{x} = 3.62$	$\bar{x} = 3.23$
ระหว่างตัดสินใจ			0.004
ระหว่างขออนุมัติ			
ได้รับการอนุมัติแล้ว			
ปัญหาและอุปสรรค	$\bar{x} = 2.48$	$\bar{x} = 2.50$	$\bar{x} = 2.19$
ระหว่างตัดสินใจ			0.029
ระหว่างขออนุมัติ			0.019