

ปัจจัยการใช้สารสนเทศ	ระหว่าง ตัดสินใจ	ระหว่างขอ อนุมัติ	ได้รับการ อนุมัติแล้ว
ได้รับการอนุมัติแล้ว			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 75 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างสถานะการรับบริการของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสกับปัจจัยการใช้สารสนเทศ พบว่า

1. **คุณสมบัติด้านเวลา** ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่อยู่ในสถานะระหว่างการตัดสินใจในการกู้เงิน ($\bar{x} = 3.33$) มีการใช้สารสนเทศมากกว่าลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติแล้ว ($\bar{x} = 3.23$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าอยู่ในสถานะระหว่างการขออนุมัติ มีการใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่าและข้อมูลที่จะมีการดำเนินงานในอนาคตมากกว่าลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติแล้ว รวมถึงมีการใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลปัจจุบันมากกว่าลูกค้าที่อยู่ระหว่างการตัดสินใจ

2. **ปัญหาและอุปสรรค** ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่อยู่ในสถานะได้รับการอนุมัติแล้ว ($\bar{x} = 2.19$) มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่า ลูกค้าที่อยู่ระหว่างการตัดสินใจ ($\bar{x} = 2.48$) และลูกค้าที่อยู่ระหว่างการขออนุมัติ ($\bar{x} = 2.50$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยลูกค้าอยู่ในสถานะระหว่างการขออนุมัติ มีปัญหาจากการใช้สารสนเทศในเรื่องของสารสนเทศที่ได้รับ ไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจและได้รับสารสนเทศไม่เป็นปัจจุบันมากกว่าลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติแล้ว รวมถึงลูกค้ามีอยู่ระหว่างการตัดสินใจและลูกค้าที่อยู่ระหว่างการขออนุมัติมีปัญหาจากเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน มากกว่าลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติแล้ว

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ กรณีศึกษา

ธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี และเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ตามประเภทสินเชื่อ ตามวัตถุประสงค์ในการกู้เงินและตามสถานการณ์รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีจำนวน 203 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์และประมวลผลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ ค่าสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบที (t - test) และการทดสอบเอฟ (F-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ภายหลังด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe')

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ มี 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อ 2) ผลการศึกษาและเปรียบเทียบระดับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน และ 4) ข้อเสนอแนะในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อ

ผลการวิจัย เรื่องการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 203 คน ซึ่งลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 53.20) มีอายุน้อยกว่า 30 ปี (ร้อยละ 36.90) อยู่ในสถานะภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน (ร้อยละ 58.10) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 55.20) มีอาชีพรับราชการ (ร้อยละ 52.20) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 48.30)

2. ผลการศึกษาและเปรียบเทียบระดับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อ

2.1 ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขาธนบุรี โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความต้องการสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ด้านเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ด้านความรู้และประสบการณ์การเข้าถึงอยู่ในระดับมาก ด้านแหล่งสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ด้านคุณสมบัติด้านเวลาอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้าน ปัญหาในการค้นหาสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า

2.2.1 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ

ด้านความต้องการสารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านความต้องการสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้าไปถึงเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลเมื่อเกิดความต้องการใช้บริการสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองมีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.2 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านความรู้และประสบการณ์การเข้าถึง ดังนี้ ลูกค้าใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าที่มีความคิดเห็นที่ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศนั้น มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.3 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้ ลูกค้าใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อ อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าใช้คอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดบริการในการค้นหาและการเข้าถึงสารสนเทศ มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.4 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้าค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อ โดยการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าค้นหาสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร และค้นหาสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์หรือ Call center มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.5 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ดังนี้ ลูกค้ามีการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับ

มากเช่นกัน และลูกค้ามีการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลในปัจจุบัน มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.6 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านปัญหาในการค้นหาสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้ามีปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศที่ให้บริการในเรื่องของการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้ามีความคิดเห็นว่าการเข้าถึงสารสนเทศนั้นมีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหา มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2 ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง มีระดับค่าเฉลี่ยการใช้สารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการใช้สารสนเทศตามปัจจัยการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยในการใช้สารสนเทศด้านต่อไปนี้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ด้านปัญหาจากการใช้สารสนเทศ ส่วนด้านคุณสมบัติด้านเวลา มีระดับการใช้ปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า

2.2.1 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ดังนี้ ลูกค้าใช้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกู้เงินกับธนาคารอยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.2 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้าใช้เนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับวงเงินที่ให้กู้ อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าใช้เนื้อหาสารสนเทศในเรื่องกฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.3 ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ ดังนี้ ลูกค้าใช้สารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารโดยสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ให้ข้อมูลโดยตรง อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าใช้สารสนเทศที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ และใช้สารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์ มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.4 ลูกค้ายินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ดังนี้ ลูกค้าใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้าใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า ซึ่งธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

2.2.5 ลูกค้ายินเชื่อมีความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามในกลุ่มปัจจัยการใช้สารสนเทศ ด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้ ดังนี้ ลูกค้ามีความคิดเห็นว่สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก โดยเป็นค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน และลูกค้ามีความคิดเห็นว่ปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำให้ข้อมูลไม่ชัดเจนนั้น มีระดับการเข้าถึงน้อยกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ

3. ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยการใช้สารสนเทศของลูกค้ายินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่า

3.1 ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีการเข้าถึงแตกต่างกัน ในด้านความต้องการสารสนเทศ ลูกค้าเพศชาย มีความคิดเห็นว่สารสนเทศนั้นเป็นสิ่งจำเป็นต่อการตัดสินใจในการใช้บริการสินเชื่อ และจะนึกถึงเจ้าหน้าที่ของธนาคารที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจมากกว่าเพศหญิง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลูกค้าเพศชายมีการเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์ที่ทางธนาคารจัดหาให้มากกว่าลูกค้าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเนื้อหาสารสนเทศมีความแตกต่างกันในเรื่องได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ด้านความรู้และประสบการณ์ แตกต่างกันในเรื่องความสามารถใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อค้นหาด้วยตนเอง ลูกค้ารู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลที่ต้องการ และลูกค้าเห็นว่ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันในเรื่องลูกค้าใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหา รวมถึงใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร การสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง การสอบถามจากเพื่อนญาติหรือคนรู้จัก ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์ ได้รับสารสนเทศผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์

ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ก ด้านคุณสมบัติด้านเวลา แตกต่างกันในเรื่องการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่าและสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศคือ การให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการของท่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 ลูกค้ำที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความต้องการสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ และการค้นหาด้วยตนเองเพื่อเป็นข้อมูลการตัดสินใจ ด้านความรู้และประสบการณ์ ในเรื่องความสามารถค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การรู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ต้องการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการเข้าถึงสารสนเทศ ใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศ โดยการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง สอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ก ด้านคุณสมบัติด้านเวลา สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูล และข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของธนาคาร ด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่องของการมีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการของท่านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้และประสบการณ์ แตกต่างกันในเรื่องการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาเพื่อสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึงสารสนเทศที่ธนาคารให้บริการ การใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ การใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ด้านปัญหาและอุปสรรค ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการสารสนเทศแตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ด้านแหล่งสารสนเทศ ในเรื่องการค้นหาสารสนเทศผ่าน

เว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่น การได้รับสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6 ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความต้องการสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องของความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร และสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ด้านความรู้และประสบการณ์ ไม่จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการค้นหาสารสนเทศโดยการสอบถามจากเพื่อนญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ในเรื่องการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ ด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วน ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.7 ลูกค้ำที่มีประเภทสินเชื่อแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความต้องการสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร และได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการแหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ท่าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส และธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น ได้รับสารสนเทศผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ด้านคุณสมบัติด้านเวลา สืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ ด้านปัญหาและอุปสรรคสารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตาม เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วนระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการและมีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.8 ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความต้องการสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องลูกค้ำมีความต้องการสารสนเทศทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ รู้แหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลต่างๆที่ท่านต้องการ ด้านแหล่งสารสนเทศ ในเรื่องการ ใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาในการค้นหาและเข้าถึง

สารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาธนาราชิวาส และผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ด้านคุณสมบัติด้านเวลา แตกต่างกันในเรื่องการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลเก่า เพื่อเปรียบเทียบ ด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศที่ให้บริการหรือเผยแพร่ผ่าน

เว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วน ระบบสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.9 ลูกค้ำที่มีสถานะการรับบริการแตกต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมและราย

ด้าน แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความต้องการสารสนเทศ ในเรื่องเมื่อเกิดความ ต้องการใช้บริการสารสนเทศ จะนึกถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลและไม่ จำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ธนาคารจัดระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ การบริการ สินเชื่อที่สะดวกในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ แตกต่างกันใน เรื่อง ค้นหาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นและผ่านเว็บไซต์ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ ด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่องเจ้าหน้าที่ธนาคารขาด ความรู้ด้านการให้บริการสินเชื่อที่ถูกต้องและครบถ้วนและไม่มีสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ อย่าง มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขาธนาราชิวาส ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่า

4.1 ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศรายด้าน แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ด้านเนื้อหาสารสนเทศ โดยลูกค้ำเพศชายมีการใช้เนื้อหาเกี่ยวกับระยะเวลาผ่อนชำระ และกฎหมายน้อยกว่าลูกค้ำเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ ลูกค้ำใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล ด้านเนื้อหา สารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องประเภทสินเชื่อหลักฐานประกอบการกู้ คุณสมบัติผู้กู้ อัตราดอกเบี้ย วงเงินที่ให้กู้ ระยะเวลาผ่อนชำระ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ประกันวงเงิน ด้านแหล่งสารสนเทศที่ ใช้ แตกต่างกันในเรื่องการค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขาธนาราชิวาส ผ่านเว็บไซต์ของ

ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่นๆ ใช้สารสนเทศจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก ค้นผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค ด้านคุณสมบัติด้านเวลา แตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต ส่วนด้านปัญหาและอุปสรรค สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจสารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบันและใช้สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่งจึงจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3 ลูกค้ำที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ ในเรื่องใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ในเรื่องการใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส ผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน และสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต ด้านปัญหาและอุปสรรค สารสนเทศที่ได้รับยากต่อการทำความเข้าใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.4 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน พบว่า ด้านปัญหาและอุปสรรค มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.5 ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณสมบัติด้านเวลา สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า ที่ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.6 ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูลและใช้สารสนเทศ โดยสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ใช้สารสนเทศของธนาคารที่ได้จากการสอบถามจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ท่านรู้จัก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.7 ลูกค้ำที่มีประเภทสินเชื่อแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่องการใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล ด้านเนื้อหาสารสนเทศแตกต่างกันในเรื่อง ประเภทสินเชื่อ หลักฐานประกอบการกู้ คุณสมบัติผู้กู้หลักประกันและประกันวงเงินกู้ ด้านแหล่งสารสนเทศที่ แตกต่างกันในเรื่องการใช้สารสนเทศของธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขาธนาราชิวาส และธนาคารกรุงไทย สาขาอื่นๆ รวมถึงจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค ด้านคุณสมบัติด้านเวลา ใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า (ธนาคารไม่ได้มีการดำเนินงานตามข้อมูลนั้นแล้วในปัจจุบัน รวมถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่เป็นข้อมูลปัจจุบันและสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต ด้านปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกันในเรื่องสารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจและเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.8 ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินแตกต่างกัน มีการใช้สารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้แตกต่างกันในเรื่องการใช้เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติม ใช้เพื่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ แตกต่างกันในเรื่อง ประเภทสินเชื่อหลักประกันประกัน

วงเงินกู้ กฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ ของธนาคารที่ได้รับผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ อย่าง มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.9 ลูกค้ำที่มีสถานะการรับบริการแตกต่างกัน มีการเข้าสารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ แตกต่าง กันในเรื่องการใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยข้อมูล ด้านเนื้อหาสารสนเทศ แตกต่าง กันในเรื่อง ประเภทสินเชื่อ ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ แตกต่างกันในเรื่องการใช้สารสนเทศของ ธนาคารที่ค้นหาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาส ด้านคุณสมบัติด้านเวลา สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต ด้านปัญหาและอุปสรรค แตกต่างกันในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจนและสารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน รวมถึง สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่องการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้ำสินเชื่อ ภูมิศึกษา ธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 “ลูกค้ำสินเชื่อที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการเข้าถึงและการใช้ สารสนเทศแตกต่างกัน”

1. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามเพศ

ลูกค้ำสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส เพศชายและเพศหญิง มีการเข้าถึงสารสนเทศ สินเชื่อไม่แตกต่างกัน คือ ในแต่ละครอบครัวจะมีคนที่ความสามารถและศักยภาพในการขอสินเชื่อ แตกต่างกัน บางครอบครัวอาจเป็นเพศชาย บางครอบครัวอาจเป็นเพศหญิง ฉะนั้น เมื่อมีความ ต้องการสารสนเทศ ลูกค้ำไม่ว่าเพศใดก็ตาม ก็จะมีการหาข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อที่ต้องการ โดยจะนึก ถึงเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลมากที่สุด เพราะสามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน แต่ก็ยังมีการใช้งาน อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับสินเชื่อด้วยตนเอง โดยที่ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการ เข้าถึง แต่ในรายละเอียดลูกค้ำจะสอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ซึ่งข้อมูลที่ลูกค้ำใช้ประกอบการตัดสินใจนั้น เป็นข้อมูลที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต ซึ่ง ฉัตรยาพร เสมอใจและมัทนียา สมมิ (2546) กล่าวว่า ความต้องการหมายถึง ความแตกต่างที่บุคคลรับรู้ได้ ระหว่างสภาพในอุดมคติและสภาพ ความเป็นจริงในปัจจุบัน ซึ่งมีอิทธิพลเพียงพอที่จะกระตุ้นให้เกิด

ลูกค้ายินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส เพศชายและเพศหญิง มีการใช้สารสนเทศสินเชื่อไม่แตกต่างกัน คือ ลูกค้าไม่ว่าเพศใดก็ตาม ที่มีความสามารถในการกู้เงิน เมื่อได้รับสารสนเทศที่ต้องการแล้ว ก็จะใช้สารสนเทศเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกู้เงิน และให้ความสำคัญเกี่ยวกับวงเงินที่ให้กู้มากที่สุด เพราะลูกค้าต้องการทราบว่าจะสามารถนำวงเงินกู้ที่ได้รับนั้นไปใช้ได้ตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ซึ่งแหล่งสารสนเทศที่ลูกค้าใช้มากที่สุดคือสอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง และลูกค้าจะใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลปัจจุบันมากที่สุด เพราะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจในการกู้เงิน

2. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามอายุ

ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ซึ่งเป็นวัยที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินชีวิต จะเห็นว่าความรู้และประสบการณ์การเข้าถึงสารสนเทศ รวมถึงเครื่องมือที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงด้านที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี จึงเป็นลูกค้าในกลุ่มนี้ และด้านแหล่งสารสนเทศในการเข้าถึง รวมถึงสารสนเทศที่จะมีการดำเนินงานในอนาคตนั้น ก็เป็นกลุ่มลูกค้าในช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี เช่นกันที่มีการเข้าถึงมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ทั้งนี้เพราะเป็นช่วงอายุที่ชอบค้นคว้าและหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามต้องการด้วยตนเอง

ลูกค้ายินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่มีอายุต่างกันมีการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าในช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการใช้สารสนเทศมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ลูกค้ากลุ่มนี้ต้องการใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจในการกู้เงิน เนื่องจากเป็นวัยที่ยังมีความสามารถในการหารายได้ และเป็นกำลังหลักของครอบครัวในการใช้ชีวิตประจำวัน จึงต้องการเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน และลูกค้ากลุ่มนี้จะสนใจในเรื่องวงเงินกู้ ส่วนใหญ่จะสอบถามสารสนเทศจากเจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลโดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน และใช้สารสนเทศที่เป็นปัจจุบันซึ่งธนาคารใช้ดำเนินงานอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธิกาญจน์ หัตถิยา (2548) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย สำนักงานธุรกิจสะพานขาว พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะปัจจัยด้านการพนักงาน และส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 25 -35 ปี

3. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ลูกค้ายินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส ที่สถานภาพสมรสต่างกันมีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่อยู่ในสถานภาพโสดจะมีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าสถานภาพอื่น เนื่องจาก ภาระจำเป็นอาจจะยังไม่มากเท่าสถานภาพอื่น จึงมีศักยภาพมากพอที่จะขอใช้บริการ

สินเชื่อ ทั้งนี้ ไม่ว่าในด้านความรู้และประสบการณ์ ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านแหล่งสารสนเทศ ก็มีมากกว่าสถานภาพอื่นๆ

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่สถานภาพสมรสต่างกันมีการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่อยู่ในสถานภาพโสดจะมีการใช้สารสนเทศมากกว่าสถานภาพอื่นทั้งใน ด้านแหล่งสารสนเทศและด้านคุณสมบัติด้านเวลา ทั้งนี้เนื่องจาก ลูกค้ากลุ่มนี้มีศักยภาพเพียงพอในการใช้บริการสินเชื่อ เพราะภาระทางครอบครัวยังมีไม่มาก ซึ่งคนที่ยังไม่มีครอบครัวจะมีสังคมมากกว่า ซึ่งอาจมีสิ่งจูงใจที่ต้องเพิ่มภาระด้านหนี้สินมากขึ้นตามไปด้วย

4. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีประสบการณ์ในการเข้าถึงน้อยกว่าระดับปริญญาตรี เนื่องจาก ความสามารถของคนที่จบระดับปริญญาตรีแล้วนั้น อาจได้ใช้ช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศต่างๆมากกว่า เพราะในระหว่างที่กำลังศึกษานั้น จะต้องมีการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศต่างๆ ทำให้มีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆมากขึ้น และเพิ่มประสบการณ์ในการสืบค้นให้มากขึ้นด้วย

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก การใช้บริการสินเชื่อไม่ว่าระดับการศึกษาใด ก็จะมีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินเช่นเดียวกัน โดยเนื้อหาสารสนเทศก็มีการใช้ในลักษณะเดียวกันคือเกี่ยวกับวงเงินกู้ และสอบถามข้อมูลที่ใช้จากเจ้าหน้าที่โดยตรง โดยสารสนเทศที่ใช้จะเป็นสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน

5. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามอาชีพ

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีอาชีพต่างกันมีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจมีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าอาชีพอื่นๆ ในด้านแหล่งสารสนเทศ เนื่องจาก รายได้ของกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจนั้นมีมากกว่ากลุ่มข้าราชการ และลูกค้ากลุ่มนี้ ยังมีสินเชื่อสวัสดิการรองรับเช่นเดียวกับกลุ่มข้าราชการ จึงทำให้มีความต้องการและมีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ทุกกลุ่มอาชีพ มีการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก การใช้บริการสินเชื่อไม่ว่าจะมีอาชีพใดก็ตาม ก็จะมีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินเช่นเดียวกัน โดยเนื้อหาสารสนเทศก็มีการใช้ในลักษณะเดียวกันคือเกี่ยวกับวงเงินกู้ และสอบถามข้อมูลที่ใช้จากเจ้าหน้าที่โดยตรง โดยสารสนเทศที่ใช้จะเป็นสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน

6. ปัจจัยการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สินเชื่อนานาชาติกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก รายการเข้าถึงสารสนเทศ ลูกค้ายังไม่มีข้อมูลเพียงพอที่ใช้เพื่อตัดสินใจ จึงมีการเข้าถึงในลักษณะเดียวกัน

ลูกค้าสินเชื่อนานาชาติกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อย มีการใช้สารสนเทศด้านคุณสมบัติด้านเวลามากกว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า โดยส่วนใหญ่จะมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มลูกค้าที่รายได้น้อย มีความจำเป็นต้องใช้จ่ายในครัวเรือนเช่นเดียวกับกลุ่มที่มีรายได้สูง แต่รายได้ที่ได้รับยังไม่เพียงพอต่อรายจ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของวิฑูรย์ ปราศรัย (2552) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย กรณีศึกษาของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ในเขตอำเภอวารินชำราบ ที่พบว่า ตัวแปรด้านเงินเดือนสามารถนำมาใช้พยากรณ์วงเงินกู้ที่จะได้รับจากธนาคาร ซึ่งก็คือรายได้มีส่วนในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่นกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 “ลูกค้าสินเชื่อที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน”

1. ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามเพศ

ลูกค้าสินเชื่อนานาชาติกรุงไทย สาขาธนบุรี เพศชายและเพศหญิง มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศคือ การเผยแพร่สารสนเทศทางเว็บไซต์ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนตามต้องการ ลูกค้าจึงเข้ามาสอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุมา สืบกระพัน (2555) ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิศวกร บ.แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ลูกค้ามีการใช้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก และสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอ

ลูกค้าสินเชื่อนานาชาติกรุงไทย สาขาธนบุรี เพศชายและเพศหญิง มีปัญหาและอุปสรรคคือ สารสนเทศที่ธนาคารให้บริการยังยากต่อการทำความเข้าใจ ลูกค้าจึงจำเป็นต้องใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลโดยตรง

2. ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามอายุ

ลูกค้าสินเชื่อนานาชาติกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ปัญหาที่พบมากที่สุดคือลูกค้าเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร แต่สารสนเทศที่ให้บริการยังไม่ชัดเจนหรืออาจไม่ครบถ้วนตาม

ความต้องการ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงจึงเกิดปัญหาด้านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตไม่เอื้ออำนวยต่อการสืบค้นตามมาอีกเช่นกัน

ลูกค้าสินเชื่อนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคจากการ ใช้สารสนเทศต่างกัน คือ สารสนเทศที่ใช้ยังยากต่อการทำความเข้าใจ โดยลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุน้อย กว่าหรือเท่ากับ 30 ปี เพราะเป็นช่วงอายุที่มีการเข้าถึงและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการสินเชื่อมาก จึงประสบกับปัญหาจากการใช้มากกว่าช่วงอายุอื่นและประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อยังมีน้อย ทำให้การทำความเข้าใจในระบบสินเชื่อยังมีน้อย

3. ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ลูกค้าสินเชื่อนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีปัญหาและ อุปสรรคการเข้าถึงสารสนเทศไม่แตกต่าง คือ การเข้าถึงสารสนเทศไม่ว่าลูกค้าอยู่ในสถานภาพใดก็ตาม ยังประสบปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อเช่นเดียวกัน

ลูกค้าสินเชื่อนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีปัญหาและ อุปสรรคการใช้สารสนเทศไม่แตกต่าง การใช้สารสนเทศไม่ว่าลูกค้าอยู่ในสถานภาพใดก็ตาม ยัง ประสบปัญหาในการใช้สารสนเทศสินเชื่อเช่นเดียวกัน คือ สารสนเทศที่ใช้ยังยากต่อการทำความเข้าใจ จึงต้องมีการใช้สารสนเทศมากกว่า 1 แหล่ง

4. ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา

ลูกค้าสินเชื่อนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาและ อุปสรรคการเข้าถึงสารสนเทศไม่แตกต่าง การเข้าถึงสารสนเทศไม่ว่าลูกค้าอยู่ในระดับการศึกษา ระดับใดก็ตาม ยังประสบปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อเช่นเดียวกัน

ลูกค้าสินเชื่อนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการใช้ สารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีปัญหาและอุปสรรค จากการใช้สารสนเทศมากที่สุด เนื่องจากประสบการณ์การใช้สารสนเทศมีมากกว่า การคาดหวังจาก การใช้จึงมีมาก ทำให้ประสบปัญหามากกว่า

5. ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามอาชีพ

ลูกค้าสินเชื่อนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคการ เข้าถึงสารสนเทศไม่แตกต่าง การเข้าถึงสารสนเทศไม่ว่าลูกค้าอยู่ในกลุ่มอาชีพใดก็ตาม ยังประสบ ปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อเช่นเดียวกัน

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกัน การใช้สารสนเทศไม่ว่าลูกค้าอยู่ในกลุ่มอาชีพใดก็ตาม ยังประสบปัญหาในการใช้สารสนเทศสินเชื่อเช่นเดียวกัน

6. ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยน้อยจะมีปัญหาและอุปสรรคมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า เนื่องจาก สินเชื่อที่รองรับมีน้อยกว่า การเข้าถึงมากกว่า อาจต้องหาสารสนเทศจากหลายแหล่ง ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคมากขึ้นตามมา

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยน้อย มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศมากกว่ากลุ่มรายได้อื่นๆ เนื่องจาก ปัจจุบันค่าครองชีพเพิ่มขึ้น สภาพคล่องในการดำเนินชีวิตของกลุ่มลูกค้ารายได้น้อยจึงมีน้อยเช่นกัน ทำให้เกิดความจำเป็นต้องใช้บริการสินเชื่อ จึงมีการใช้สารสนเทศมากกว่ากลุ่มรายได้สูง และทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

สมมติฐานข้อที่ 3 “ลูกค้าสินเชื่อที่มีการใช้บริการสินเชื่อต่างประเภทกัน มีการเข้าถึงและการใช้แตกต่างกัน”

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่เข้าถึงบริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อสำหรับธุรกิจ มีการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่ากลุ่มอื่น ทั้งในด้านความต้องการสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ และด้านคุณสมบัติด้านเวลา เนื่องจาก การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันกันสูง ทำให้ลูกค้ากลุ่มธุรกิจมีความจำเป็นต้องเพิ่มสภาพคล่องในกิจการ จึงต้องหาแหล่งเงินทุนเพื่อเพิ่มสภาพคล่องดังกล่าว รวมถึงลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีรายได้ประจำ แต่ต้องการมีรายได้เพิ่มเติมจากการทำธุรกิจ จึงมองหาสินเชื่อที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ จึงมีการเข้าถึงสารสนเทศสินเชื่อธุรกิจมากกว่าสินเชื่อประเภทอื่น

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อสำหรับธุรกิจ มีการใช้สารสนเทศมากกว่ากลุ่มอื่น ทั้งด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศและด้านคุณสมบัติด้านเวลา เนื่องจาก ปัจจุบัน แม้ลูกค้าจะมีอาชีพประจำแล้วก็ตาม ก็ยังมีการหารายได้เพิ่มเติมจากการทำธุรกิจด้วย และเพื่อเป็นการเพิ่มสภาพคล่องในธุรกิจ สินเชื่อธุรกิจจึงเป็นสินเชื่อที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้ จึงมีการใช้สารสนเทศสินเชื่อประเภทนี้มาก

สมมติฐานข้อที่ 4 “ลูกค้าสินเชื่อที่มีการใช้บริการสินเชื่อประเภทกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน”

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่เข้าถึงบริการสินเชื่อประเภทกันสินเชื่อสำหรับธุรกิจ มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่ากลุ่มอื่นๆ เนื่องจาก เมื่อมีการเข้าถึงสินเชื่อประเภทนี้มาก การเข้าถึงจึงประสบปัญหาตามมาเช่นกัน นั่นคือการเผยแพร่ทางเว็บไซต์ข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งในบางรายละเอียดลูกค้าจำเป็นต้องเข้ามาสอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรงเพื่อให้ข้อมูลที่ต้องการ

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกันสินเชื่อสำหรับธุรกิจ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศมากกว่ากลุ่มอื่นๆ เนื่องจาก สินเชื่อประเภทนี้มีการเข้าถึงมาก การใช้สารสนเทศจึงมีมาก ปัญหาจากการใช้จึงเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ทั้งสารสนเทศยังยากต่อการทำความเข้าใจ จึงต้องสอบถามเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ นั่นคือลูกค้าต้องใช้สารสนเทศจากหลายแหล่ง

สมมติฐานข้อที่ 5 “ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานะการรับบริการต่างกัน มีการเข้าถึงและการใช้แตกต่างกัน”

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่มีสถานะการรับบริการต่างกัน มีการเข้าถึงสารสนเทศไม่แตกต่างกัน คือ ไม่ว่าลูกค้าจะอยู่สถานะการรับบริการใด การเข้าถึงสารสนเทศก็มีการเข้าถึงสารสนเทศในลักษณะเดียวกัน

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้วมีการใช้สารสนเทศด้านคุณสมบัติด้านเวลาน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ ทั้งนี้เนื่องจากลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติแล้วได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์แล้ว ความจำเป็นเกี่ยวกับบริการสินเชื่อน้อยลง การใช้สารสนเทศจึงน้อยลงไปด้วย

สมมติฐานข้อที่ 6 “ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานะการรับบริการต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน”

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่มีสถานะการรับบริการต่างกัน มีด้านปัญหาและอุปสรรคไม่แตกต่างกัน คือ ไม่ว่าลูกค้าจะอยู่สถานะการรับบริการใด ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศก็มีการเข้าถึงสารสนเทศก็เป็นไปในลักษณะเดียวกัน

ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้วมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ ทั้งนี้เนื่องจากความจำเป็นเกี่ยวกับบริการสินเชื่อน้อยลง ทำให้การใช้สารสนเทศน้อยลง ปัญหาที่เกิดจากการใช้จึงน้อยลงไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับลูกค้าสินค้า

- 1.1 ปัจจุบันธนาคารมีช่องทางการเผยแพร่ที่กว้างขวางมากขึ้นและเพิ่มเติมรายละเอียดในแต่ผลิตภัณฑ์ในทุกช่องทาง ลูกค้าจึงสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้จากแหล่งต่างๆ ได้ง่ายขึ้น
- 1.2 ลูกค้าสามารถให้คำแนะนำหรือเสนอแนะช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศที่ธนาคารยังไม่มีให้บริการ
- 1.3 ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นหรือแนะนำเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศของพนักงานในการบริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานธนาคารกรุงไทยและข้อเสนอแนะสำหรับธนาคาร

- 2.1 ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ โดยเข้าประชาสัมพันธ์ถึงหน่วยงานของลูกค้า เนื่องจากลูกค้าอาจยังไม่ทราบว่าธนาคารมีบริการใดบ้าง
- 2.2 เน้นการบริการประทับใจ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน เพื่อลูกค้าจะได้ตัดสินใจมาใช้บริการกับธนาคาร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศผ่านแหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต เนื่องจากปัจจุบันลูกค้ามีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ หรือผ่านศูนย์บริการทางโซเชียลเน็ตเวิร์คมากขึ้น เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับธนาคารคู่แข่งจึงควรมีการศึกษาการเข้าใช้สารสนเทศผ่านแหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ตให้ชัดเจนมากขึ้น