

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของสถาบันการเงิน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาได้ประมวลผลและนำเสนอความลำดับต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการเงิน

ตอนที่ 2 การใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ประกอบด้วย

2.1 แหล่งที่ใช้ ประกอบด้วย วิธีการติดต่อขอใช้บริการ

จำนวนแหล่ง สาเหตุของการใช้มากกว่า 1 แหล่ง บริษัทที่ใช้บริการ งบประมาณ

2.2 ประเภทบริการ

2.3 สาเหตุที่สถาบันการเงินใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

2.5 ลักษณะของบริการที่สถาบันการเงินต้องการ และคาดหวัง

2.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

2.7 แนวโน้มของการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ตอนที่ 3 สถาบันการเงินที่ไม่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการเงิน

ในตอนนี้ ได้นำเสนอในหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1.1 ฝ่ายงานของสถาบันการเงิน

1.2 ขอบเขตหน้าที่ของฝ่ายงานที่ออกแบบสอบถาม

1.3 การมีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลในองค์กร

1.4 การใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์



1.1 ฝ่ายงานของสถาบันการเงิน

จากสถาบันการเงินจำนวน 143 แห่ง ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังฝ่ายงานต่าง ๆ ทั้งสิ้น 224 ฝ่ายงาน ได้รับกลับคืนจำนวน 160 ฝ่ายงานคิดเป็นร้อยละ 71.43 ในจำนวนนี้พบว่า ฝ่ายงานที่ตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุด คือ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ (ร้อยละ 42.50) รองลงมาคือ ธนาคารพาณิชย์ (ร้อยละ 28.13) บริษัทเครดิตฟองซิเออร์ (ร้อยละ 8.13) สถาบันการเงินภาครัฐ (ร้อยละ 7.50) สำหรับบริษัทเงินทุน และ บริษัทหลักทรัพย์ ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนเท่ากับ คิดเป็นร้อยละ 6.87 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนฝ่ายงานที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน

ประเภทสถาบันการเงิน	จำนวนฝ่ายงานที่ส่ง		จำนวนฝ่ายงานที่ตอบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารพาณิชย์	57	25.42	45	28.13
สถาบันการเงินภาครัฐ	13	5.80	12	7.50
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	99	44.19	68	42.50
บริษัทเงินทุน	23	10.22	11	6.87
บริษัทหลักทรัพย์	14	6.25	11	6.87
บริษัทเครดิตฟองซิเออร์	18	8.04	13	8.13
รวม	224	100.00	160	100.00

ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.2 ขอบเขตหน้าที่ของฝ่ายงานที่ตอบแบบสอบถาม

จากคำตอบ เกี่ยวกับขอบเขตหน้าที่ของฝ่ายงาน สามารถนำมาจัดกลุ่มตามสายงานปฏิบัติการและสายงานสนับสนุน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ฝ่ายงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นฝ่ายงานในสายงานปฏิบัติการจำนวน 97 ฝ่ายงาน และฝ่ายงานสายสนับสนุน จำนวน 63 ฝ่ายงาน และเมื่อจำแนกตามหน้าที่การปฏิบัติงาน พบว่า ฝ่ายงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวนสูงสุด คือ ฝ่ายงานที่มีหน้าที่ให้กู้ยืมเงินจำนวน 81 ฝ่ายงาน (ร้อยละ 50.63) รองลงมา คือ สำนักกรรมการผู้จัดการ จำนวน 34 ฝ่ายงาน (ร้อยละ 21.25) ฝ่ายงานวิชาการ/วางแผน จำนวน 29 ฝ่ายงาน (ร้อยละ 18.12) และ ฝ่ายงานด้านหลักทรัพย์ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนน้อยที่สุด 16 ฝ่ายงาน (ร้อยละ 10.00) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ขอบเขตหน้าที่ของฝ่ายงานที่ตอบแบบสอบถาม

ประเภท สถาบันการเงิน	สายงานปฏิบัติการ		สายงานสนับสนุน		รวม
	ผ.ต้นข่าที่กู้ยืมเงิน	ผ.ฝ่ายหลักทรัพย์	งานวิชาการ/วางแผน	สำนักกรรมการผู้จัดการ	
ธนาคารพาณิชย์	34	-	10	1	45
สถาบันการเงินภาครัฐ	4	-	6	2	12
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	34	12	9	13	68
บริษัทเงินทุน	7	-	-	14	11
บริษัทหลักทรัพย์	1	4	4	2	11
บริษัทเครดิตฟองซิเออร์	1	-	-	12	13
รวม	81	16	29	34	160
(ร้อยละ)	(50.63)	(10.00)	(18.12)	(21.25)	(100.00)

1.3 การมีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลในองค์กร

หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลในองค์กรได้แก่ ห้องสมุด ศูนย์สารนิเทศ หรือหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่น จากการวิจัยพบว่า ฝ่ายงานของสถาบันการเงิน จำนวน 160 ฝ่ายงาน มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลในองค์กร จำนวน 113 ฝ่ายงาน (ร้อยละ 70.63) และ ไม่มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลในองค์กร จำนวน 47 ฝ่ายงาน (ร้อยละ 29.37) เมื่อจำแนกตามประเภทสถาบันการเงินพบว่า ธนาคารพาณิชย์ และบริษัทหลักทรัพย์ทุกแห่งมีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนฝ่ายงานแต่ละประเภท อันดับรองลงมา คือ สถาบันการเงินภาครัฐ (ร้อยละ 91.67) และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ (ร้อยละ 63.24) สำหรับสถาบันการเงินที่มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเพียง 1 แห่ง คือ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ (ร้อยละ 7.69) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การมีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลในองค์กรของสถาบันการเงิน

ประเภท สถาบันการเงิน	มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูล		ไม่มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูล		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ธนาคารพาณิชย์	45	100.00	-	-	45
สถาบันการเงินภาครัฐ	11	91.67	1	8.33	12
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	43	63.24	25	36.76	68
บริษัทเงินทุน	2	18.18	9	81.82	11
บริษัทหลักทรัพย์	11	100.00	-	-	11
บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	1	7.69	12	92.31	13

ศูนย์วิทยพัชยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.4 การใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1.4.1. การใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จำแนกตามสถาบันการเงิน

ผลการวิเคราะห์การใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ พบว่า สถาบันการเงินที่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จำนวน 53 ฝ่ายงาน คิดเป็นร้อยละ 33.13 และไม่ใช้บริการจำนวน 107 ฝ่ายงาน คิดเป็นร้อยละ 66.87 โดยคิดเป็นอัตราการใช้บริการ ต่อ อัตราการไม่ใช้บริการ เท่ากับ 1 : 2

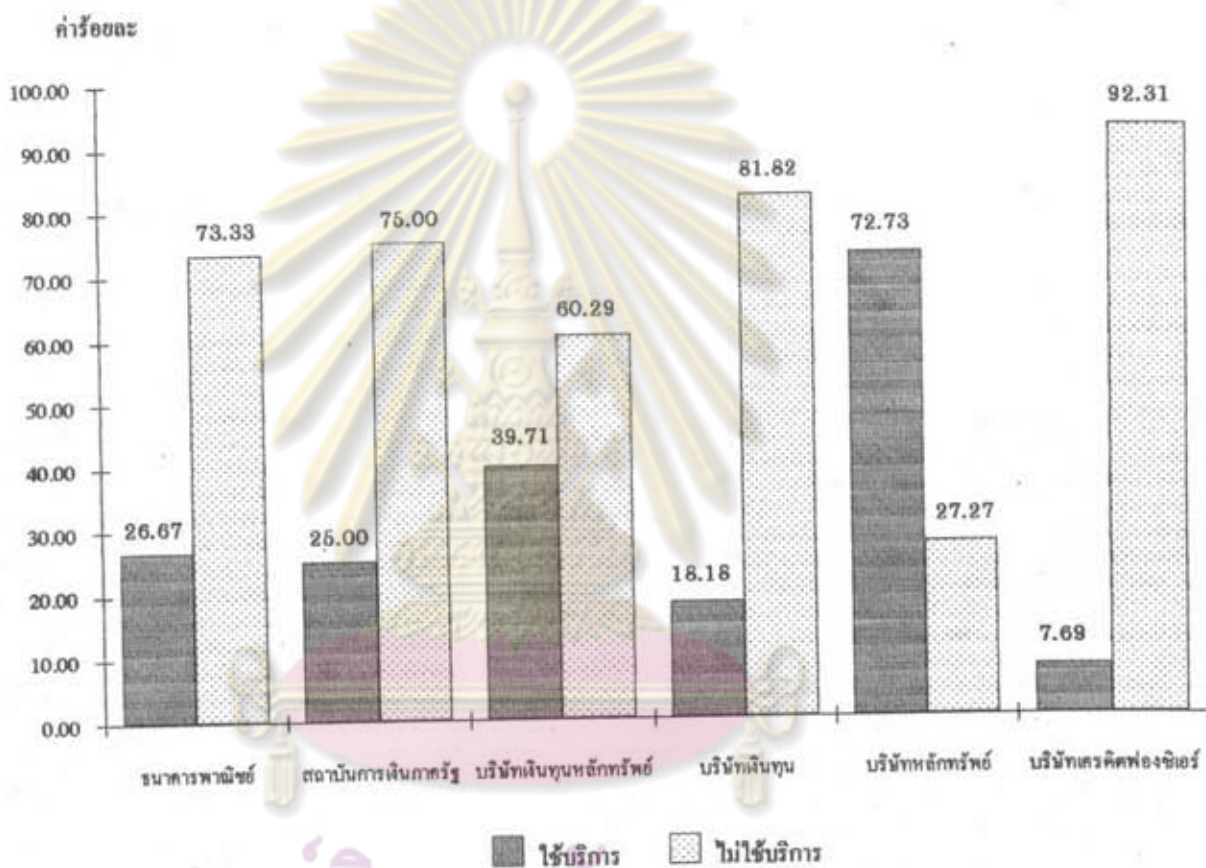
เมื่อจำแนกประเภทสถาบันการเงินปรากฏว่า ฝ่ายงานของบริษัทหลักทรัพย์ส่วนใหญ่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 72.73 รองลงมาเป็นฝ่ายงานของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ (ร้อยละ 39.71) และฝ่ายงานของธนาคารพาณิชย์ (ร้อยละ 26.69)

หากพิจารณาฝ่ายงานของสถาบันการเงินที่ไม่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์พบว่าฝ่ายงานของบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ไม่ใช้บริการจำนวน 12 ฝ่ายงาน (ร้อยละ 92.31) รองลงมาเป็นฝ่ายงานของบริษัทเงินทุน จำนวน 9 ฝ่ายงาน (ร้อยละ 81.82) และฝ่ายงานของสถาบันการเงินภาครัฐ จำนวน 9 ฝ่ายงาน (ร้อยละ 75.00) ดังตารางที่ 6 และแผนภูมิที่ 1

ตารางที่ 6 การใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน

ประเภท สถาบันการเงิน	ใช้บริการ		ไม่ใช้บริการ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ธนาคารพาณิชย์	12	26.67	33	73.33	45
สถาบันการเงินภาครัฐ	3	25.00	9	75.00	12
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	27	39.71	41	60.29	68
บริษัทเงินทุน	2	18.18	9	81.82	11
บริษัทหลักทรัพย์	8	72.73	3	27.27	11
บริษัท เครดิตฟองซิเอร์	1	7.69	12	92.31	13

แผนภูมิที่ 1 แสดงการใช้บริการสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีจําแนกตามประเภทสถาบันการเงิน



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.4.2. การให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จำแนกตามขอบเขตหน้าที่ของฝ่ายงาน
เมื่อนำฝ่ายงานมาจำแนกตามขอบเขตหน้าที่ พบว่า ฝ่ายงานในสายงาน
ปฏิบัติการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ มากกว่า ฝ่ายงานในสายงานสนับสนุน กล่าวคือ
ฝ่ายงานในสายงานปฏิบัติการ ให้บริการจำนวน 31 ฝ่ายงาน ในขณะที่ฝ่ายงานในสายงาน
สนับสนุน ให้บริการจำนวน 22 ฝ่ายงาน เมื่อจำแนกขอบเขตของงาน ปรากฏว่า ฝ่ายงาน
ที่มีหน้าที่ให้กู้ยืมเงินให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เป็นจำนวนสูงสุด 19 ฝ่ายงาน รองลงมา
ได้แก่ ฝ่ายงานที่มีหน้าที่ด้านวิชาการ/วางแผน จำนวน 15 ฝ่ายงาน ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จำแนกตามขอบเขตหน้าที่ของฝ่ายงาน

สายงานและขอบเขตหน้าที่	จำนวน (ฝ่ายงาน)
สายงานปฏิบัติการ	31
ฝ่ายงานที่มีหน้าที่ให้กู้ยืมเงิน	19
ฝ่ายงานด้านหลักทรัพย์	12
สายงานสนับสนุน	22
ฝ่ายงานวิชาการ / วางแผน	15
สำนักกรรมการผู้จัดการ	7
รวม	53

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.4.3. การใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จำแนกตามการมีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูล เมื่อจำแนกการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ตามการมีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูล พบว่า สถาบันการเงินที่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูล จำนวน 46 ฝ่ายงาน และไม่มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูล จำนวน 7 ฝ่ายงาน หากจำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน ปรากฏว่า ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินภาครัฐ บริษัทเงินทุน และ บริษัทหลักทรัพย์ที่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ทุกแห่ง มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูล ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จำแนกตามการมีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูล

ประเภทสถาบันการเงิน	มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูล	ไม่มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูล
ธนาคารพาณิชย์	12	-
สถาบันการเงินภาครัฐ	3	-
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	21	6
บริษัทเงินทุน	2	-
บริษัทหลักทรัพย์	8	-
บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	-	1
รวม	46	7

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.4.4. การใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จำแนกตามรูปแบบการใช้

เมื่อจำแนกตามรูปแบบการใช้ ดังตารางที่ 9 พบว่า ฝ่ายงานของสถาบันการเงินส่วนใหญ่ใช้บริการโดยตรง จำนวน 30 ฝ่ายงาน ในขณะที่มีฝ่ายงานใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ร่วมกับฝ่ายงานอื่น จำนวน 23 ฝ่ายงาน ฝ่ายงานอื่นที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ร่วมกับฝ่ายงานที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ฝ่ายสินเชื่อ ฝ่ายวิจัยและวางแผน ฝ่ายหลักทรัพย์ ฝ่ายวาณิชธนกิจ ฝ่ายการตลาด และห้องสมุด ทั้งนี้จากการวิเคราะห์ พบว่า ฝ่ายงานที่ให้บริการร่วมกับฝ่ายงานอื่น และใช้ร่วมจำนวนมากกว่า 1 ฝ่ายงานนั้น มีจำนวนสูงสุดของฝ่ายงานที่ใช้ร่วมกันไม่เกิน 4 ฝ่ายงาน

หากพิจารณาฝ่ายงานของสถาบันการเงินแต่ละประเภท พบว่า ฝ่ายงานของธนาคารพาณิชย์ และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ มีรูปแบบการใช้เป็นการใช้บริการโดยตรงมากกว่าการใช้บริการร่วมกับฝ่ายงานอื่น ในขณะที่ ฝ่ายงานของสถาบันการเงินภาครัฐ และบริษัทหลักทรัพย์จะใช้บริการร่วมกับฝ่ายงานอื่น มากกว่า การใช้บริการโดยตรง

ตารางที่ 9 การใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จำแนกตามรูปแบบการใช้

ประเภท สถาบันการเงิน	การใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์		รวม
	ใช้บริการโดยตรง	ใช้บริการร่วมกับฝ่ายอื่น	
ธนาคารพาณิชย์	9	3	12
สถาบันการเงินภาครัฐ	1	2	3
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	15	12	27
บริษัทเงินทุน	2	-	2
บริษัทหลักทรัพย์	3	5	8
บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	-	1	1
รวม	30	23	53

ตอนที่ 2 การใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

2.1 แหล่งที่ใช้ จะนำเสนอตามหัวข้อ ดังนี้

2.1.1 วิธีการติดต่อขอใช้บริการ

2.1.2 จำนวนแหล่งบริการที่ใช้

2.1.3 สาเหตุของการใช้บริการมากกว่า 1 แหล่ง

2.1.4 บริษัทที่สถาบันการเงินใช้บริการ

2.1.5 งบประมาณที่ใช้สำหรับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

2.1.1 วิธีการติดต่อขอใช้บริการ

ฝ่ายงานของสถาบันการเงินติดต่อขอใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ด้วยกันหลายวิธี จากการตอบแบบสอบถาม พบว่า ฝ่ายงานของสถาบันการเงินส่วนใหญ่ สมัครเป็นสมาชิกประจำ คิดเป็นร้อยละ 70.18 และมีฝ่ายงานเป็นส่วนน้อยที่ติดต่อขอรับบริการเป็นครั้งคราว คิดเป็นร้อยละ 28.07 นอกจากนี้ ฝ่ายงานของสถาบันการเงินภาครัฐ จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 1.75) คือ ฝ่ายวิชาการ ธนาคารแห่งประเทศไทยมีวิธีการติดต่อขอใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์โดยผ่านทางบริการห้องสมุด ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 วิธีการติดต่อขอใช้บริการจำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน

ประเภทสถาบันการเงิน	สมัครเป็นสมาชิกประจำ	ขอใช้บริการเป็นครั้งคราว	อื่น ๆ	รวม
ธนาคารพาณิชย์	7	6	-	13
สถาบันการเงินภาครัฐ	1	1	1	3
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	22	7	-	29
บริษัทเงินทุน	2	1	-	3
บริษัทหลักทรัพย์	8	-	-	8
บริษัทเครดิตฟองซิเออร์	-	1	-	1
รวม	40	16	1	57
(ร้อยละ)	(70.18)	(28.07)	(1.75)	(100.00)

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

2.1.2 จำนวนแหล่งบริการที่ใช้

ฝ่ายงานของสถาบันการเงิน ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 69.81) ใช้แหล่งบริการ สารนิเทศเชิงพาณิชย์ จำนวน 1-2 แห่ง รองลงมาใช้จำนวน 3-4 แห่ง (ร้อยละ 24.53) และจำนวนแหล่งบริการที่ใช้น้อยที่สุด คือ มากกว่า 6 แห่ง (ร้อยละ 1.89)

เมื่อจำแนกประเภทสถาบันการเงิน พบว่า ฝ่ายงานของสถาบันการเงิน เกือบทุกแห่งใช้บริการ จำนวน 1-2 แห่งมากที่สุด ยกเว้น บริษัทหลักทรัพย์ที่ใช้แหล่ง บริการ จำนวน 3-4 แห่งมากที่สุด ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนแหล่งบริการที่ใช้จำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน

ประเภท สถาบันการเงิน	จำนวนแหล่งที่ใช้				รวม
	1-2 แห่ง	3-4 แห่ง	5-6 แห่ง	> 6 แห่ง	
ธนาคารพาณิชย์	11	1	-	-	12
สถาบันการเงินภาครัฐ	2	1	-	-	3
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	18	6	2	1	27
บริษัทเงินทุน	2	-	-	-	2
บริษัทหลักทรัพย์	3	5	-	-	8
บริษัทเครดิตฟองซิเออร์	1	-	-	-	1
รวม (ร้อยละ)	37 (69.81)	13 (24.53)	2 (3.77)	1 (1.89)	53 (100.00)

2.1.3 สาเหตุของการใช้แหล่งบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มากกว่า 1 แห่ง

จากผลการวิจัย พบว่า ฝ่ายงานของสถาบันการเงินให้เหตุผลในการใช้ แหล่งบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มากกว่า 1 แห่ง (เรียงลำดับตามค่าร้อยละ) ดังนี้

1. เนื่องจากบริการสารนิเทศ เชียงพาณิชย์มีความชำนาญเฉพาะด้านในแต่ละแห่ง	ร้อยละ	59.37
2. เนื่องจากใช้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	ร้อยละ	28.13
3. เนื่องจากใช้คัดเลือกหาแหล่งบริการสารนิเทศ เชียงพาณิชย์ที่ดีที่สุด	ร้อยละ	7.81
4. เนื่องจากค่าบริการไม่สูงมาก จึงสามารถใช้ได้หลายแห่งพร้อมกัน	ร้อยละ	3.13
5. อื่น ๆ คือ เป็นความต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะ	ร้อยละ	1.56

เมื่อวิเคราะห์ตามประเภทสถาบันการเงิน พบว่า ฝ่ายงานของสถาบันการเงินเกือบทุกประเภทใช้แหล่งบริการ มากกว่า 1 แห่ง เนื่องจากบริการสารนิเทศ เชียงพาณิชย์มีความชำนาญเฉพาะด้านในแต่ละแห่ง และเพื่อใช้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับซึ่งจะเห็นได้ว่า สาเหตุทั้งสองประการตรงกับสาเหตุที่ฝ่ายงานของสถาบันการเงินตอบจำนวนสูงสุดสำหรับบริษัท เครดิตฟองซิเอร์ที่ใช้บริการสารนิเทศ เชียงพาณิชย์เพียง 1 แห่ง มิได้ตอบในข้อนี้ (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 สาเหตุของการใช้แหล่งบริการสารนิเทศ เชียงพาณิชย์มากกว่า 1 แห่ง

สาเหตุ	ประเภทสถาบันการเงิน						รวม	ร้อยละ
	ธพ.	รัฐ	บงล.	บง.	บล.	บค.		
1. เพื่อใช้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	4	2	8	2	2	-	18	28.13
2. เนื่องจากความชำนาญพิเศษของแต่ละแห่ง	6	3	19	2	8	-	38	59.37
3. เพื่อคัดเลือกหาแหล่งที่ดีที่สุด	1	-	3	1	-	-	5	7.81
4. ค่าบริการไม่สูงมากจึงสามารถใช้ได้หลายแห่ง	1	1	-	-	-	-	2	3.13
5. อื่น ๆ	-	-	1	-	-	-	1	1.56
รวม	12	6	31	5	10	-	64	100.00

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สาเหตุของการใช้แหล่งบริการมากกว่า 1 แห่ง จำแนกตามจำนวนแหล่ง

ผลการวิเคราะห์ พบว่า สาเหตุของการใช้แหล่งบริการมากกว่า 1 แห่ง เนื่องจากเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และเนื่องจาก ความชำนาญพิเศษของแต่ละแห่งทำให้ฝ่ายงานของสถาบันการเงินใช้แหล่งบริการจำนวน 1-2 แห่ง (23 ฝ่ายงาน) ในขณะที่สาเหตุเนื่องจาก เพื่อคัด เลือกลงแหล่งที่ดีที่สุดทำให้ฝ่ายงานของสถาบันการเงินใช้แหล่งบริการจำนวน 3-4 แห่ง (3 ฝ่ายงาน) ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 สาเหตุของการใช้แหล่งบริการมากกว่า 1 แห่ง จำแนกตามจำนวนแหล่ง

สาเหตุ	จำนวนแหล่ง			
	1-2 แห่ง	3-4 แห่ง	5-6 แห่ง	> 6 แห่ง
1. เพื่อใช้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	13	4	1	-
2. เนื่องจากความชำนาญพิเศษของแต่ละแห่ง	23	12	2	1
3. เพื่อคัด เลือกลงแหล่งที่ดีที่สุด	2	3	-	-
4. ค่าบริการไม่สูงมากจึงสามารถใช้ได้หลายแห่ง	1	1	-	-
5. อื่น ๆ	1	-	-	-
รวม	40	20	3	1

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

2.1.4 บริษัทที่สถาบันการเงินใช้บริการ

จากการวิจัย พบว่า บริษัทบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่ฝ่ายงานของสถาบันการเงินใช้บริการมีทั้งสิ้น จำนวน 34 แห่ง สำหรับบริษัทบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่ฝ่ายงานของสถาบันการเงินใช้มาก 10 อันดับแรก เรียงตามลำดับจำนวนฝ่ายงานที่ใช้ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 บริษัทบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ที่สถาบันการเงินใช้บริการ

ชื่อบริษัท	รวม	ประเภทสถาบันการเงิน					
		ธพ.	รัฐ	บงล.	บง.	บล.	บค.
1. บริษัท สำนักข่าวบีบีเอส จำกัด	25	2	-	16	1	6	-
2. บริษัท ธาราสยามบิสซิเนส อินฟอร์เมชัน จำกัด	14	1	-	8	-	5	-
3. โครงการบริการข้อมูลตลาด หลักทรัพย์	11	3	-	7	-	1	-
4. บริษัท บริการข้อมูลผู้จัดการ จำกัด	9	2	2	4	-	1	-
5. บริษัท สำนักข่าวรอยเตอร์	6	1	3	1	-	1	-
6. บริษัท พันเทคโนโลยี จำกัด	5	-	-	5	-	-	-
7. บริษัท ซิสเทคซิมโฟนี จำกัด	4	-	-	2	-	2	-
8. สำนักงานทนายความ เกตุแรงเพชร	3	1	-	2	-	-	-
9. อันดับที่ 9 มี 3 บริษัท							
- บริษัท ซิสโบล เทคโนโลยี จำกัด	2	-	-	2	-	-	-
- บริษัท เนชั่นอินฟอร์เนชันแนล คอมมิวนิเคชัน จำกัด	2	1	-	1	-	-	-
- บริษัท เงินทุนหลักทรัพย์ภัทรธนกิจ จำกัด	2	-	-	1	-	1	-

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

10. อันดับที่ 10 มี 23 บริษัท ซึ่งมีสถาบันการเงินให้บริการแต่ละ 1 ฝ่ายงาน ดังนี้

- | | |
|---|------|
| - บริษัท คลังข้อมูล จำกัด | บงล. |
| - บริษัท จีหลง จำกัด | บงล. |
| - บริษัท เทเรเลท (ประเทศไทย) จำกัด | รัฐ |
| - บริษัท ธรรมนิติ จำกัด | บงล. |
| - บริษัท เอ อาร์ บิสซิเนสคอนซัลแตนท์ จำกัด | บงล. |
| - บริษัท เอเยนซีฟอร์เรียลเอสเตทแอฟแฟร์ จำกัด | ธพ. |
| - บริษัท อเมริกันแอฟเพรชัล จำกัด | ธพ. |
| - บริษัท International Business
Research (Thailand) Ltd. | ธพ. |
| - บริษัท Johnson Stroker and Master | ธพ. |
| - บริษัท SGV-NA Thalang & Co.,Ltd. | บงล. |
| - ชมรมผู้บริหารสินเชื่อ | ธพ. |
| - บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย | บงล. |
| - สมาคมธนาคารไทย | ธพ. |
| - สมาคมบริษัทเงินทุน | บง. |
| - สมาคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย | ธพ. |
| - สมาคมหอการค้าไทย-ฝรั่งเศส | ธพ. |
| - ศูนย์ประชาสัมพันธ์บริษัทไทยประกันชีวิต | บค. |
| - สำนักข่าวฝรั่งเศส | ธพ. |
| - TIAC | รัฐ |
| - DATANET | ธพ. |
| - TELEWORK | บงล. |
| - BDIS | บงล. |
| - STRATUS | บล. |

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เมื่อจำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน พบว่า บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน 16 ฝ่ายงาน และบริษัทหลักทรัพย์ จำนวน 6 ฝ่ายงานใช้บริการจากบริษัท สำนักข่าวมิสนิวส์ จำกัด สำหรับธนาคารพาณิชย์จำนวน 3 ฝ่ายงานใช้บริการจากโครงการบริการข้อมูลตลาดหลักทรัพย์ และสถาบันการเงินภาครัฐ จำนวน 3 ฝ่ายงานใช้บริการจากสำนักข่าวรอยเตอร์

2.1.5 งบประมาณที่ใช้สำหรับบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

ฝ่ายงานของสถาบันการเงิน จำนวน 15 ฝ่ายงานใช้งบประมาณมากกว่า 100,000.-บาท ค่อยี รองลงมา ใช้งบประมาณค่อนน้อยกว่า 10,000.-บาท (11 ฝ่ายงาน) และ 10,001-40,000.-บาท (11 ฝ่ายงาน) นอกจากนี้ ฝ่ายงานของสถาบันการเงินจำนวนน้อยที่สุด 3 ฝ่ายงาน ใช้งบประมาณจำนวน 40,001-70,000.-บาทค่อนปี

เมื่อจำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน พบว่า ฝ่ายงานของธนาคารพาณิชย์ (5 ฝ่ายงาน) และสถาบันการเงินภาครัฐ (2 ฝ่ายงาน) ใช้งบประมาณน้อยกว่า 10,000.-บาท ในขณะที่ฝ่ายงานของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ (8 ฝ่ายงาน) และบริษัทหลักทรัพย์ (4 ฝ่ายงาน) ใช้งบประมาณมากกว่า 100,000.-บาทค่อนปี อนึ่ง การออกแบบสอบถามในข้อนี้มีฝ่ายงานที่ไม่ตอบ จำนวน 5 ฝ่ายงาน ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 งบประมาณที่ใช้สำหรับบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

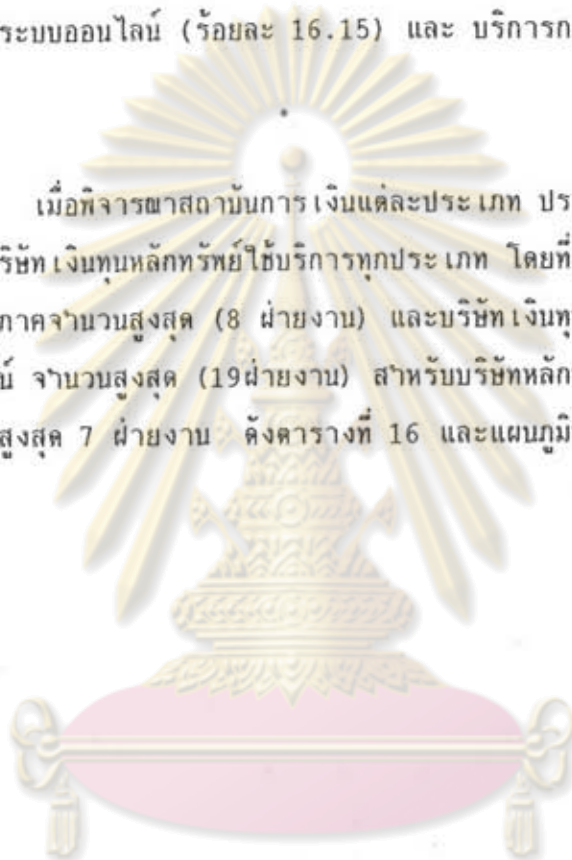
ประเภท	จำนวนงบประมาณที่ใช้ค่อนปี					รวม
	< 10,000	10,001-40,000	40,001-70,000	70,001-100,000	> 100,000	
ธนาคารพาณิชย์	5	3	1	-	2	11
สถาบันการเงินภาครัฐ	2	-	-	-	1	3
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	3	5	1	6	8	23
บริษัทเงินทุน	1	1	-	-	-	2
บริษัทหลักทรัพย์	-	2	1	1	4	8
บริษัท เครดิทฟองซิ เออร์	-	-	-	1	-	1
รวม	11	11	3	8	15	48

2.2 ประเภทบริการ

2.2.1. ประเภทบริการที่ใช้

บริการประเภทต่าง ๆ ของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่กำหนดให้เลือกตอบมี 10 ประเภท และบริการอื่น ๆ จากการตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่ใช้ พบว่า ฝ่ายงานของสถาบันการเงินใช้บริการข่าวสารทันสมัย (ร้อยละ 17.71) รองลงมา คือ บริการสืบค้นข้อมูลระบบออนไลน์ (ร้อยละ 16.15) และ บริการกฤตภาค (ร้อยละ 15.10) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาสถาบันการเงินแต่ละประเภท ปรากฏว่า ฝ่ายงานของธนาคารพาณิชย์ และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ใช้บริการทุกประเภท โดยที่ ฝ่ายงานของธนาคารพาณิชย์ใช้บริการกฤตภาคจำนวนสูงสุด (8 ฝ่ายงาน) และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ใช้บริการสืบค้นข้อมูลระบบออนไลน์ จำนวนสูงสุด (19 ฝ่ายงาน) สำหรับบริษัทหลักทรัพย์ พบว่าใช้บริการข่าวสารทันสมัยจำนวนสูงสุด 7 ฝ่ายงาน ดังตารางที่ 16 และแผนภูมิที่ 2



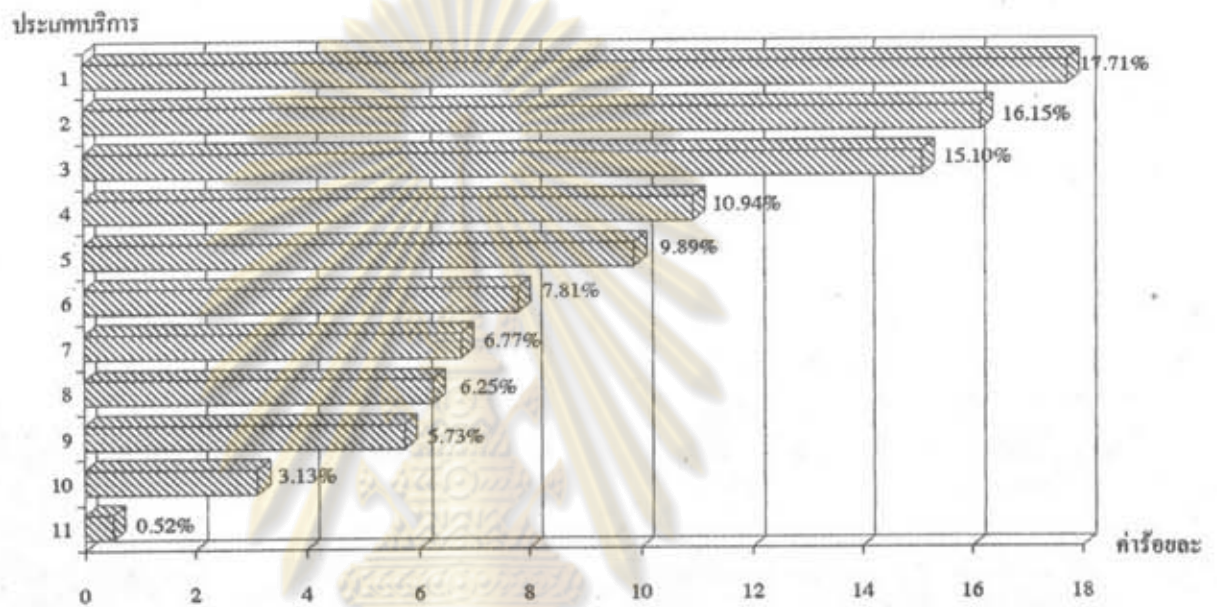
ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 ประเภทบริการที่สถาบันการเงินใช้

ประเภทบริการ	ประเภทสถาบันการเงิน						รวม	ร้อยละ
	ธพ.	รัฐ	บงล.	บง.	บล.	บค.		
บริการตอบคำถาม	1	1	7	-	4	-	13	6.77
บริการทำวิจัย	2	1	12	-	4	-	19	9.89
บริการสำเนาเอกสาร /รูปภาพ	6	-	9	1	4	1	21	10.94
บริการกฤตภาค	8	1	13	2	4	1	29	15.10
บริการรวบรวม	3	1	7	1	-	-	12	6.25
บรรณานุกรม / ครรชนี								
บริการข่าวสารทันสมัย	4	2	18	2	7	1	34	17.71
บริการแปลเอกสาร	4	-	7	-	-	-	11	5.73
บริการให้ข้อมูลระบบ เทเลเท็กซ์	1	2	7	1	4	-	15	7.81
บริการสืบค้นจากฐาน ข้อมูล CD-ROM	1	1	3	-	1	-	6	3.13
บริการสืบค้นข้อมูลระบบ ON LINE	4	1	19	2	5	-	31	16.15
อื่น ๆ (บริการร่าง ร่างสัญญาสินเชื่อกู้ยืม)	1	-	-	-	-	-	1	0.52
รวม	35	10	102	9	33	3	192	100.00

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

แผนภูมิที่ 2 แสดงประเภทบริการที่สถาบันการเงินใช้



1 หมายถึง บริการข่าวสารทันสมัย

2 หมายถึง บริการสืบค้นข้อมูลระบบออนไลน์

3 หมายถึง บริการกฤตภาค

4 หมายถึง บริการสำเนาเอกสาร

5 หมายถึง บริการทำวิจัย

6 หมายถึง บริการให้ข้อมูลระบบ เท เล เท็กซ์

7 หมายถึง บริการตอบคำถาม

8 หมายถึง บริการรวบรวมบรรณานุกรม/บรรณานุกรม

9 หมายถึง บริการแปลเอกสาร

10 หมายถึง บริการสืบค้นฐานข้อมูล CD-ROM

11 หมายถึง บริการอื่น ๆ

2.2.2. ปริมาณการใช้

การวิเคราะห์ ปริมาณการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์แต่ละประเภท จะใช้ความถี่ของการใช้ เป็นเกณฑ์การวัดปริมาณ ดังนี้

ใช้ มากที่สุด	คือ ใช้	มากกว่า 12 ครั้ง	ต่อ เดือน
ใช้ มาก	คือ ใช้	10-12 ครั้ง	ต่อ เดือน
ใช้ ปานกลาง	คือ ใช้	7-9 ครั้ง	ต่อ เดือน
ใช้ น้อย	คือ ใช้	4-6 ครั้ง	ต่อ เดือน
ใช้ น้อยที่สุด	คือ ใช้	1-3 ครั้ง	ต่อ เดือน

จากการสอบถามปริมาณการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ปรากฏว่า ฝ่ายงานของสถาบันการเงินไม่ใช้บริการประเภทใดในระดับมากที่สุด มีเพียงใช้บริการในระดับมากที่สุด บริการสืบค้นข้อมูลระบบออนไลน์ (4.36)* บริการให้ข้อมูลในระบบ เทเลเท็กซ์ (3.37) และบริการข่าวสารทันสมัย (3.71) สำหรับประเภทบริการที่มีปริมาณการใช้ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ บริการแปลเอกสาร (1.27) และบริการอื่น ๆ คือ บริการร่างสัญญา สิ้นเชื้อ(1.00) ดังตารางที่ 17

ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

*ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 17 ปริมาณการใช้บริการประเภทต่าง ๆ ของสถาบันการเงิน

ประเภทบริการ	ปริมาณการใช้ (N=53)					\bar{X}	S.D.	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	มากกว่า 12 ครั้ง/เดือน	10-12 ครั้ง/เดือน	7-9 ครั้ง/เดือน	4-6 ครั้ง/เดือน	1-3 ครั้ง/เดือน			
บริการตอบคำถาม	3	1	2	-	7	2.46	1.70	น
บริการทำวิจัย	7	-	2	1	9	2.74	1.83	ป
บริการสำเนาเอกสาร/รูปภาพ	6	3	3	2	7	2.95	1.65	ป
บริการกฤตภาค	13	1	3	4	8	3.24	1.74	ป
บริการรวบรวมบรรณานุกรม/บรรณานุกรม	3	1	1	1	6	2.50	1.71	ป
บริการข่าวสารทันสมัย	20	1	3	3	7	3.71	1.67	ม
บริการแปลเอกสาร	-	-	1	1	9	1.27	0.62	นส
บริการให้ข้อมูลระบบเทคโนโลยี	8	1	2	2	2	3.73	1.53	ม
บริการสืบค้นจากฐานข้อมูล CD-ROM	1	-	1	2	2	2.33	1.37	น
บริการสืบค้นข้อมูลระบบ ON LINE	25	-	1	2	3	4.36	2.03	ม
อื่น ๆ (บริการร่างสัญญาสินเชื่อ)	-	-	-	-	1	1.00	0.00	นส

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปริมาณการใช้จำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน

เมื่อพิจารณาปริมาณการใช้ตามประเภทสถาบันการเงิน (ตารางที่ 18) พบว่า ธนาคารพาณิชย์ให้บริการครบทุกประเภท โดยที่ใช้บริการให้ข้อมูลระบบ เทเลเท็กซ์ในระดับมากที่สุด (5.00) และบริการที่ใช้ในระดับน้อยที่สุด (1.00) ได้แก่ บริการตอบคำถาม บริการทำวิจัย บริการแปลเอกสาร และบริการอื่น ๆ คือ บริการร่างสัญญาสินเชื่อ

สถาบันการเงินภาครัฐใช้ บริการกฤตภาค บริการทำวิจัย บริการข่าวสารทันสมัย บริการสืบค้นจากฐานข้อมูล CD-ROM ในระดับมากที่สุด (5.00) สำหรับ บริการที่ใช้ระดับน้อยที่สุด คือ บริการตอบคำถาม (1.00)

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ให้บริการทุกประเภทในระดับใกล้เคียงกัน คือระดับมากและปานกลาง ยกเว้น บริการสืบค้นจากฐานข้อมูล CD-ROM (1.33) และ บริการแปลเอกสารที่ใช้ในระดับน้อยที่สุด (1.00)

บริษัทเงินทุนใช้บริการสำเนาเอกสาร/รูปภาพ บริการสืบค้นข้อมูลระบบออนไลน์ ในระดับมากที่สุด (5.00) และใช้บริการรวบรวมบรรณานุกรม/ครรชนี บริการให้ข้อมูลในระบบ เทเลเท็กซ์ในระดับน้อย (2.00)

บริษัทหลักทรัพย์ให้บริการกฤตภาค และ บริการให้ข้อมูลในระบบ เทเลเท็กซ์ ในระดับมากที่สุด (5.00) บริการที่ใช้ในระดับน้อย คือ บริการตอบคำถาม (2.25)

บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ให้บริการเพียง 3 ประเภท ในระดับน้อย (2.00) และ น้อยที่สุด (1.00) คือ บริการข่าวสารทันสมัย บริการสำเนาเอกสาร/รูปภาพ และ บริการกฤตภาค ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบการใช้บริการของสถาบันการเงินแต่ละประเภท พบว่า สถาบันการเงินใช้บริการ 8 ประเภทในระดับแตกต่างกันยกเว้นบริการรวบรวมบรรณานุกรม/ครรชนี และ บริการแปลเอกสารที่มีการใช้ในระดับใกล้เคียงกัน กล่าวคือ

สถาบันการเงินภาครัฐ บริษัทหลักทรัพย์ และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ใช้บริการทำวิจัย และบริการกฤตภาคในระดับปานกลาง ถึง ระดับมากที่สุด ส่วนธนาคารพาณิชย์ใช้บริการทั้ง 2 ประเภทในระดับน้อย และน้อยที่สุด รวมทั้งบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ซึ่งใช้บริการกฤตภาคในระดับน้อยที่สุดเช่นกัน

สถาบันการเงินเกือบทุกประเภทใช้บริการข่าวสารทันสมัยในระดับมากและมากที่สุด ยกเว้น ธนาคารพาณิชย์และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์เท่านั้นที่ใช้ในระดับน้อย นอกจากนี้พบว่า บริการสืบค้นข้อมูลระบบออนไลน์ เป็นบริการที่สถาบันการเงินเกือบทุกประเภทใช้ในระดับมากและมากที่สุด ยกเว้น สถาบันการเงินภาครัฐที่ใช้ในระดับน้อย (2.00) และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ที่ไม่ใช้บริการ

ตารางที่ 18 ปริมาณการใช้บริการประเภทต่าง ๆ จำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน

ประเภทบริการ	ธนาคารพาณิชย์			สถาบันการเงินภาครัฐ			บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์			บริษัทเงินทุน			บริษัทหลักทรัพย์			บริษัทเครดิตฟองซิเออร์		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
บริการคอบค่างาม	1.00	0.00	นส	1.00	0.00	นส	3.00	1.85	ป	-	-	-	2.25	1.30	น	-	-	-
บริการทาวีจย	1.00	0.00	นส	5.00	0.00	นส	2.58	1.80	ป	-	-	-	3.50	1.66	ม	-	-	-
บริการสำเนาเอกสาร/รูปภาพ	1.83	1.21	น	-	-	-	3.67	1.56	น	5.00	0.00	นส	3.00	1.22	ป	1.00	0.00	นส
บริการกฤตภาค	2.83	1.80	น	5.00	0.00	นส	3.84	1.60	ม	3.50	1.50	ม	4.50	0.87	นส	1.00	0.00	นส
บริการรวบรวมบรรณานุกรม/ครรชนี	2.33	1.89	น	3.00	0.00	ป	2.57	1.84	ป	2.00	0.00	น	-	-	-	-	-	-
บริการข่าวสารทันสมัย	2.00	1.00	น	5.00	0.00	นส	3.89	1.70	ม	3.50	1.50	ม	4.14	1.46	ม	2.00	0.00	น
บริการแปลเอกสาร	1.00	0.00	นส	-	-	-	1.43	0.73	นส	-	-	-	-	-	-	-	-	-
บริการให้ข้อมูลระบบเทเลเท็กซ์	5.00	0.00	นส	3.50	1.50	ม	4.43	1.68	ม	2.00	0.00	น	4.50	0.87	นส	-	-	-
บริการสืบค้นจากฐานข้อมูล CD-ROM	2.00	0.00	น	5.00	0.00	นส	1.33	0.42	นส	-	-	-	3.00	0.00	ป	-	-	-
บริการสืบค้นข้อมูลระบบ ON LINE	4.25	1.30	ม	2.00	0.00	น	4.47	1.27	น	5.00	0.00	นส	4.20	1.60	ม	-	-	-
อื่น ๆ (บริการร่างสัญญาสินเชื่อ)	1.00	0.00	นส	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หมายเหตุ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเป็น 1.00 เนื่องจากมีฝ่ายงานคอบแบบสอบถามเพียงแห่งเดียว

2.2.3 วิธีที่ใช้บริการ

วิธีที่ฝ่ายงานของสถาบันการเงินใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ คือ คอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์ (ร้อยละ 27.20) รองลงมา คือ การจัดส่งโดยตรง (ร้อยละ 22.40) และ ทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 13.60) ตามลำดับ วิธีที่ฝ่ายงานของสถาบันการเงินใช้น้อยที่สุด คือ ทางโทรพิมพ์ (ร้อยละ 3.20) นอกจากนี้ พบว่า ฝ่ายงานของสถาบันการเงินทุกประเภทไม่ใช้บริการเทเลเท็กซ์ (TELETEX) ผ่านทางโทรศัพท์

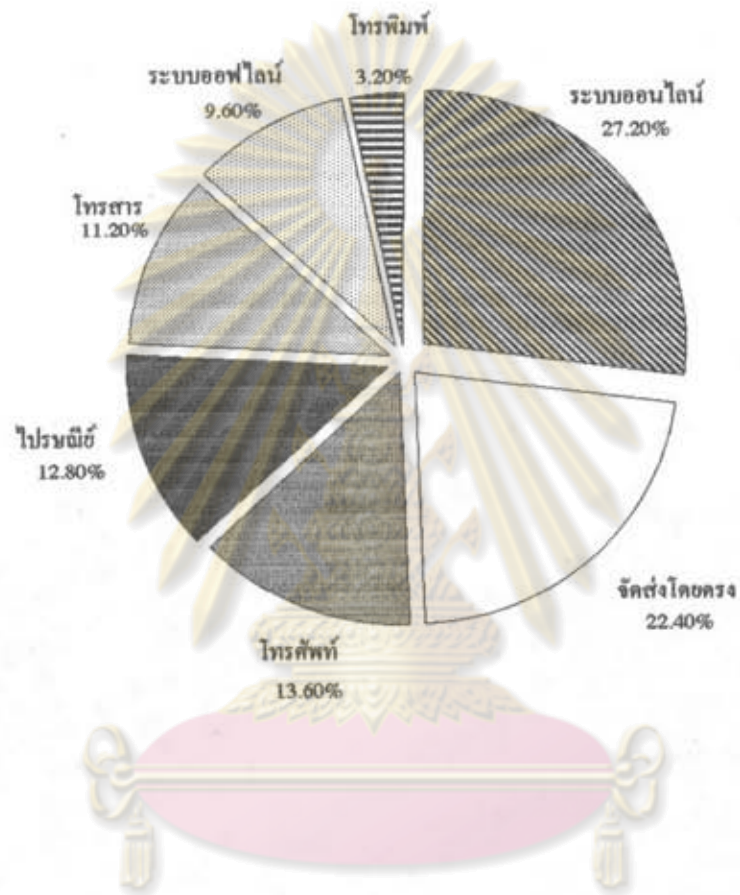
เมื่อพิจารณาสถาบันการเงินแต่ละประเภท พบว่า สถาบันการเงินเกือบทุกประเภทใช้วิธีการให้บริการทางคอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์ ยกเว้น ฝ่ายงานของธนาคารพาณิชย์ (6 ฝ่ายงาน) ที่ใช้บริการทางไปรษณีย์และการจัดส่งโดยตรง (ตารางที่ 19 และ แผนภูมิที่ 3)

ตารางที่ 19 วิธีที่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ จำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน

วิธีที่ใช้บริการ	ประเภทสถาบันการเงิน						รวม	ร้อยละ
	ธพ.	รัฐ	บงล.	บง.	บล.	บค.		
โทรศัพท์	3	1	10	1	2	-	17	13.60
โทรพิมพ์	-	1	2	-	-	1	4	3.20
โทรสาร (FAX)	4	1	7	1	1	-	14	11.20
โทรศัพท์	-	-	-	-	-	-	-	-
ไปรษณีย์	6	1	6	1	2	-	16	12.80
จัดส่งโดยตรง (BY HAND)	6	1	16	1	4	-	28	22.40
คอมพิวเตอร์ระบบ ON LINE	4	2	21	2	5	-	34	27.20
คอมพิวเตอร์ระบบ OFF LINE (DISKETTE /PRINT OUT)	-	1	6	1	4	-	12	9.60
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

แผนภูมิที่ 3 แสดงวิธีการใช้บริการสาธารณสุขจังหวัดพิษณุ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.3. สาเหตุที่สถาบันการเงินใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่สถาบันการเงินใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (ตารางที่ 20) พบว่า ฝ่ายงานของสถาบันการเงินใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เพื่อติดตามข่าวและเหตุการณ์ที่ทันสมัยจำนวน 43 ฝ่ายงาน (ร้อยละ 15.58) รองลงมาคือเพื่อประหยัดเวลาและทรัพยากรบุคคลในการค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่งจำนวน 40 ฝ่ายงาน (ร้อยละ 14.49) และ เนื่องจากบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ให้บริการข้อมูลที่สะดวก และรวดเร็ว จำนวน 39 ฝ่ายงาน (ร้อยละ 14.13) ทั้งนี้ สาเหตุของการได้รับบริการที่มีการปกปิดเป็นความลับมีจำนวนเพียง 2 ฝ่ายงาน (ร้อยละ 0.73) ซึ่งนับเป็นสาเหตุที่มีผลต่อการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์น้อยที่สุด นอกจากนี้ ฝ่ายงานของสถาบันการเงินใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ เนื่องจากสาเหตุอื่น ๆ (ร้อยละ 1.09) คือ ต้องการข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เพื่อให้บริการลูกค้า และเพื่อต้องการทราบข้อมูลคดีความ

เมื่อจำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน พบว่า ฝ่ายงานของสถาบันการเงินแต่ละประเภท ให้เหตุผลในการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ดังนี้

ฝ่ายงานของธนาคารพาณิชย์ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เนื่องจากการประหยัดเวลาและทรัพยากรบุคคลในการค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่ง (11 ฝ่ายงาน) ส่วนสถาบันการเงินภาครัฐ (3 ฝ่ายงาน) ใช้บริการเนื่องจากสาเหตุ 3 ประการ คือ การประหยัดเวลาและทรัพยากรบุคคลในการค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่ง ความต้องการข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยและวิเคราะห์เรื่องใหม่ ๆ และความต้องการข้อมูลเพื่อติดตามข่าว และ เหตุการณ์ที่ทันสมัย

ฝ่ายงานของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ใช้บริการเนื่องจากได้รับข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว (21 ฝ่ายงาน) ซึ่งเป็นสาเหตุเดียวกับฝ่ายงานของบริษัทหลักทรัพย์ (7 ฝ่ายงาน) นอกจากนี้ บริษัทหลักทรัพย์ยังมีสาเหตุอีกประการหนึ่ง คือ ต้องการข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยและวิเคราะห์เรื่องใหม่ ๆ (3 ฝ่ายงาน) สำหรับฝ่ายงานของบริษัทเงินทุน ใช้บริการเนื่องจาก ต้องการข้อมูลเพื่อติดตามข่าว และ เหตุการณ์ที่ทันสมัย (11 ฝ่ายงาน)

นอกจากนี้ฝ่ายงานของบริษัท เครดิตฟองซิเอร์ซึ่งมีเพียงแห่งเดียวใช้บริการ เพราะสาเหตุหลายประการด้วยกัน อาทิ การประหยัดเวลาและทรัพยากรบุคคลในการค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่ง ต้องการข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงาน รวมทั้งบริษัท เครดิตฟองซิเอร์แห่งนั้น ไม่มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลจึงใช้บริการ เป็นต้น

ตารางที่ 20 สาเหตุที่สถาบันการเงินใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

สาเหตุ	ประเภทสถาบันการเงิน						รวม (N=53)	ร้อยละ
	อพ.	รัฐ	บงล.	บง.	บล.	บค.		
1. ได้รับข้อมูลรวดเร็วและสะดวก	7	2	21	2	7	-	39	14.13
2. การบริการได้รับการปกปิด เป็นความลับ	1	-	-	-	1	-	2	0.73
3. ประหยัดเวลาและทรัพยากรบุคคลในการค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่ง	11	3	20	2	3	1	40	14.49
4. สถาบันของท่าน ไม่มีหน่วยงานจัด เก็บข้อมูล	-	-	2	1	-	1	4	1.45
5. ต้องการข้อมูล เพื่อการประกอบการตัดสินใจในการทำงาน	9	2	15	2	6	1	35	12.68
6. ต้องการข้อมูล เพื่อใช้ในการวิจัย วิเคราะห์ เรื่องใหม่ ๆ	9	3	16	2	7	1	38	13.77
7. มีการใช้ เทคโนโลยีสารนิเทศที่ทันสมัย ในการให้บริการ	1	2	9	-	3	-	15	5.43
8. ต้องการข้อมูล เพื่อใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบายของฝ่ายงาน	4	2	5	2	2	1	16	5.80
9. ต้องการข้อมูล เพื่อทราบข้อมูลคู่แข่งชั้น	4	-	3	1	1	1	10	3.62
10. ต้องการข้อมูลที่เป็นความลับ ขององค์กรอื่น	-	-	-	-	-	-	-	-
11. หน่วยงานที่จัด เก็บข้อมูล ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่ท่านต้องการ	9	2	3	-	1	1	16	5.80
12. สารนิเทศที่ได้รับจากบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน	5	-	9	-	1	-	15	5.43
13. ต้องการข้อมูล เพื่อติดตามข่าวและเหตุการณ์ที่ทันสมัย	5	3	17	11	6	1	43	15.58
14. อื่น ๆ ระบุ	-	-	3	-	-	-	3	1.09

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สาเหตุสำคัญที่ทำให้สถาบันการเงินใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

เมื่อให้ฝ่ายงานของสถาบันการเงินจัดอันดับความสำคัญของสาเหตุที่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เรียงตามลำดับ 1 2 และ 3 ปรากฏว่า ฝ่ายงานของสถาบันการเงินจัดอันดับความสำคัญของสาเหตุ การได้รับข้อมูลรวดเร็วและสะดวก เป็นอันดับที่ 1 (จำนวน 16 ฝ่ายงาน) และ 2 (12 ฝ่ายงาน) สำหรับอันดับที่ 3 (11 ฝ่ายงาน) พบว่ามีสาเหตุ 2 ประการ คือประหยัดเวลา และทรัพยากรบุคคลในการค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่ง และต้องการข้อมูลเพื่อติดตามข่าวและเหตุการณ์ที่ทันสมัย ดังตารางที่ 21

เมื่อนำผลการวิเคราะห์มาจำแนกตามประเภทของสถาบันการเงิน พบว่า ฝ่ายงานของธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และบริษัทหลักทรัพย์ ให้ความสำคัญกับสาเหตุการได้รับข้อมูลรวดเร็ว และสะดวก เป็นอันดับ 1 ในขณะที่ฝ่ายงานของสถาบันการเงินภาครัฐ และบริษัทเงินทุนให้ความสำคัญกับสาเหตุความต้องการข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยวิเคราะห์เรื่องใหม่ ๆ เป็นอันดับ 1 นอกจากนี้ ฝ่ายงานของธนาคารพาณิชย์ยังให้ความสำคัญกับสาเหตุเรื่องการประหยัดเวลา และทรัพยากรบุคคล ในการค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่งเป็นอันดับ 1 เหมือนกับบริษัทเครดิตฟองซิเอร์

สำหรับสาเหตุอันดับ 2 และ 3 พบว่า มีสาเหตุที่แตกต่างกัน 2 สาเหตุคือ ฝ่ายงานของธนาคารพาณิชย์ให้ความสำคัญกับการต้องการข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงานเป็นอันดับ 2 ในขณะที่ฝ่ายงานของบริษัทเงินทุนให้ความสำคัญกับสาเหตุดังกล่าวเป็นอันดับ 3 นอกจากนี้ พบว่า ฝ่ายงานของสถาบันการเงินภาครัฐ ให้ความสำคัญกับสาเหตุของการที่มูลในองค์กรไม่สามารถให้บริการได้ตามที่ต้องการเป็นอันดับ 2 ในขณะที่ ฝ่ายงานของบริษัท เครดิตฟองซิเอร์ให้ความสำคัญกับสาเหตุดังกล่าวเป็นอันดับ 3 ดังตารางที่ 22

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21 การจัดอันดับความสำคัญของสาเหตุที่สถาบันการเงินใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

สาเหตุ	อันดับที่ 1	อันดับที่ 2	อันดับที่ 3
1. ได้รับข้อมูลรวดเร็วและสะดวก	16	12	4
2. การบริการได้รับการปกปิด เป็นความลับ	-	1	-
3. ประหยัด เวลาและทรัพยากรบุคคลในการค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่ง	10	11	11
4. สถาบันของท่าน ไม่มีหน่วยงานจัด เก็บข้อมูล	1	-	-
5. ต้องการข้อมูล เพื่อการประกอบการตัดสินใจในการทำงาน	4	7	6
6. ต้องการข้อมูล เพื่อใช้ในการวิจัย วิเคราะห์ เรื่องใหม่ ๆ	11	4	10
7. มีการใช้ เทคโนโลยีสารนิเทศที่ทันสมัย ในการให้บริการ	-	3	-
8. ต้องการข้อมูล เพื่อใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบายของฝ่ายงาน	1	1	3
9. ต้องการข้อมูล เพื่อทราบข้อมูลคู่แข่งชั้น	-	2	1
10. ต้องการข้อมูลที่ เป็นความลับ ขององค์กรอื่น	-	-	-
11. หน่วยงานที่จัด เก็บข้อมูล ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่ท่านต้องการ	-	2	3
12. สารนิเทศที่ได้รับจากบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน	3	3	-
13. ต้องการข้อมูล เพื่อติดตามข่าวและ เหตุการณ์ที่ทันสมัย	3	6	11
14. อื่น ๆ ระบุ	3	-	-

ตารางที่ 22 การจัดอันดับความสำคัญของสาเหตุที่สถาบันการเงินใช้บริการจำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน

ประเภทสถาบันการเงิน	สาเหตุสำคัญอันดับ 1	สาเหตุสำคัญอันดับ 2	สาเหตุสำคัญอันดับ 3
ธนาคารพาณิชย์	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับข้อมูลรวดเร็วและสะดวก (3) - ประหยัดเวลาและทรัพยากรบุคคลในการค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่ง (3) 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับข้อมูลรวดเร็วและสะดวก (3) - ต้องการข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงาน (3) 	<ul style="list-style-type: none"> - ประหยัดเวลาและทรัพยากรบุคคลในการค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่ง (4)
สถาบันการเงินภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องการข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัย วิเคราะห์ เรื่องใหม่ ๆ (2) 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับข้อมูลรวดเร็วและสะดวก (1) - หน่วยงานที่จัดเก็บข้อมูลในองค์กรไม่สามารถให้ข้อมูลได้ตามที่ต้องการ (1) - ต้องการข้อมูลเพื่อติดตามข่าว และเหตุการณ์ที่ทันสมัย (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - ประหยัดเวลาและทรัพยากรบุคคลในการค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่ง (3)
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับข้อมูลรวดเร็วและสะดวก (9) 	<ul style="list-style-type: none"> - ประหยัดเวลา และทรัพยากรบุคคลในการค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่ง (8) 	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องการข้อมูลเพื่อติดตามข่าว และเหตุการณ์ที่ทันสมัย (6)
บริษัทเงินทุน	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องการข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัย วิเคราะห์ เรื่องใหม่ ๆ (2) 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับข้อมูลรวดเร็วและสะดวก (1) - ประหยัดเวลา และทรัพยากรบุคคลในการค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่ง (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - ประหยัดเวลาและทรัพยากรบุคคลในการค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่ง (1) - ต้องการข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงาน (1)
บริษัทหลักทรัพย์	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับข้อมูลรวดเร็วและสะดวก (4) 	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องการข้อมูล เพื่อใช้ในการวิจัย วิเคราะห์ เรื่องใหม่ ๆ (2) 	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องการข้อมูลเพื่อติดตามข่าว และเหตุการณ์ที่ทันสมัย (3)
บริษัทเครดิตฟองซิ เออร์	<ul style="list-style-type: none"> - ประหยัดเวลา และทรัพยากรบุคคลในการค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่ง (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องการข้อมูล เพื่อติดตามข่าว และเหตุการณ์ที่ทันสมัย (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานที่จัดเก็บข้อมูลในองค์กรไม่สามารถให้บริการได้ตามที่ต้องการ (1)

หมายเหตุ ตัวเลขภายในวงเล็บ หมายถึง จำนวนฝ่ายงานที่ตอบแบบสอบถาม

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ปัจจัยที่สถาบันการเงินใช้ สำหรับพิจารณาเลือกใช้ บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในแบบสอบถามกำหนดปัจจัย 10 ประการ และปัจจัยอื่น ๆ เป็นคำถามปลายเปิด จากการวิเคราะห์ พบว่า ฝ่ายงานของสถาบันการเงินพิจารณา ปัจจัยเรื่องความถูกต้องของสารนิเทศที่ได้รับ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 15.68 สำหรับปัจจัยที่พิจารณารองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือของบริษัทที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (ร้อยละ 15.33) สำหรับปัจจัยเรื่องความรวดเร็วในการได้รับสารนิเทศ และปัจจัยเรื่องสารนิเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการนั้นเป็นปัจจัยที่ฝ่ายงานของสถาบันการเงินพิจารณาในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 14.28)

สำหรับปัจจัยที่ฝ่ายงานของสถาบันการเงินพิจารณาน้อยที่สุด (ร้อยละ 0.35) คือ การรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าของกิจการ และปัจจัยอื่น ๆ คือ สารนิเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการของลูกค้า

เมื่อพิจารณาปัจจัยของแต่ละประเภทสถาบันการเงิน ปรากฏว่า ฝ่ายงานของธนาคารพาณิชย์ (12 ฝ่ายงาน) และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ (22 ฝ่ายงาน) พิจารณาปัจจัยเรื่อง ความน่าเชื่อถือของบริษัทที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เหมือนกัน นอกจากนี้ ฝ่ายงานของธนาคารพาณิชย์ (11 ฝ่ายงาน) พิจารณาปัจจัยรองลงมา คือ ความถูกต้องของสารนิเทศที่ได้รับ ซึ่งตรงกับฝ่ายงานของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ (21 ฝ่ายงาน)

ฝ่ายงานของบริษัทหลักทรัพย์คำนึงถึงความรวดเร็วในการได้รับสารนิเทศ และความถูกต้องของสารนิเทศที่ได้รับมากเท่า ๆ กัน (7 ฝ่ายงาน) รองลงมาคือ การคิดค่าบริการที่ยุติธรรม และ สารนิเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการ ดังตารางที่ 23

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 23 ปัจจัยการเลือกใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของสถาบันการเงิน

ปัจจัย	ประเภทสถาบันการเงิน						รวม (N=53)	ร้อยละ (100.00)
	ธพ.	รัฐ	บงล.	บง.	บล.	บค.		
1. ความรวดเร็วในการได้รับสารนิเทศ	8	3	20	2	7	1	41	14.28
2. ความน่าเชื่อถือของสถาบันบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	12	2	22	2	5	1	44	15.33
3. ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของบุคลากรที่ให้บริการ	6	2	15	1	3	1	28	9.76
4. การใช้เทคโนโลยีสารนิเทศที่ทันสมัย ตลอดจน ระบบการสื่อสารรับส่งข้อมูล ของแต่ละแห่ง	4	3	8	2	3	1	21	7.32
5. ความถูกต้องของสารนิเทศที่ได้รับ	11	3	21	2	7	1	45	15.68
6. การคิดค่าบริการที่ยุติธรรม (เหมาะสมกับเนื้อหาและปริมาณสารนิเทศ)	5	2	16	1	6	1	31	10.80
7. สารนิเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	10	3	20	2	6	-	41	14.28
8. สถาบันบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์แห่งนี้ สามารถติดต่อได้สะดวก หรือตั้งอยู่ใน กรุงเทพฯ.	4	1	5	1	2	1	14	4.88
9. ท่านรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าของกิจการ หรือ กิจการนี้เป็นลูกค้าของสถาบันการเงินของท่าน	-	-	-	-	-	1	1	0.35
10. การให้บริการหลังการขายข้อมูล เช่น มีการแจ้งข้อมูลล่าสุดเพิ่มเติม	4	1	10	2	3	-	20	6.97
11. อื่น ๆ (สารนิเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการของลูกค้า)	-	-	1	-	-	-	1	0.35

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยสำคัญที่สถาบันการเงินใช้พิจารณาเลือกบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ปัจจัยที่ฝ่ายงานของสถาบันการเงินพิจารณามากเป็นอันดับ 1 คือ ความถูกต้องของสารนิเทศที่ได้รับ (16 ฝ่ายงาน) อันดับ 2 คือ ความน่าเชื่อถือของบริษัทบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (12 ฝ่ายงาน) และอันดับ 3 เป็นปัจจัยเรื่อง ความรวดเร็วในการได้รับสารนิเทศ (12 ฝ่ายงาน) นอกจากนี้ พบว่า ปัจจัย 2 ประการ ที่ไม่ได้รับการพิจารณาเป็นอันดับ 1 และ 2 คือ ปัจจัยเรื่องสถาบันบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์แห่งนั้นสามารถติดต่อได้สะดวก และปัจจัยเรื่องการได้รับบริการหลังการขาย ดังตารางที่ 24

เมื่อจำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน พบว่า ฝ่ายงานของธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินภาครัฐ และบริษัทเงินทุน พิจารณปัจจัยเรื่อง ความถูกต้องของสารนิเทศเป็นอันดับ 1 ในขณะที่ ฝ่ายงานของสถาบันการเงินภาครัฐ และ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ พิจารณปัจจัยเรื่อง ความน่าเชื่อถือของบริษัทที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เป็นอันดับ 1 นอกจากนี้ ฝ่ายงานของสถาบันการเงินประเภทอื่นได้ให้ความสำคัญปัจจัยต่อไปนี้เป็นอันดับ 1 คือ บริษัทหลักทรัพย์ พิจารณปัจจัยเรื่องสารนิเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการ และ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ พิจารณาเรื่อง การรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าของกิจการ ซึ่งแตกต่างไปจากปัจจัยที่ฝ่ายงานของสถาบันการเงินส่วนใหญ่พิจารณา

นอกจากนี้ ในจำนวนปัจจัยทั้ง 10 ประการ ที่สถาบันการเงินจัดอันดับ พบว่ามี 2 ปัจจัยที่ไม่ได้รับการพิจารณาจัดอันดับ คือ ปัจจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารนิเทศที่ทันสมัย และ การให้บริการหลังการขาย ดังตารางที่ 25

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24 การจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยที่สถาบันการเงินใช้เลือกบริการสารนิเทศ เชียงพาณิชย์

ปัจจัย	อันดับที่ 1	อันดับที่ 2	อันดับที่ 3
1. ความรวดเร็วในการได้รับสารนิเทศ	10	11	12
2. ความน่าเชื่อถือของสถาบันบริการสารนิเทศ เชียงพาณิชย์	12	12	7
3. ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของบุคลากรที่ให้บริการ	2	5	5
4. การใช้เทคโนโลยีสารนิเทศที่ทันสมัย ตลอดจน ระบบการสื่อสาร รับส่งข้อมูล ของแต่ละแห่ง	1	2	-
5. ความถูกต้องของสารนิเทศที่ได้รับ	16	11	8
6. การคิดค่าบริการที่ยุติธรรม (เหมาะสมกับเนื้อหาและปริมาณสารนิเทศ)	-	6	3
7. สารนิเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	10	6	9
8. สถาบันบริการสารนิเทศ เชียงพาณิชย์แห่งนี้ สามารถติดต่อได้สะดวก หรือตั้งอยู่ใน กรุงเทพฯ.	-	-	3
9. ท่านรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าของกิจการ หรือ กิจการนั้น เป็นลูกค้าของสถาบันการเงินของท่าน	1	-	-
10. การให้บริการหลังการขายข้อมูล เช่น มีการแจ้งข้อมูลปีล่าสุดเพิ่มเติม	-	-	4
11. อื่น ๆ	1	-	-

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 25 การจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยการเลือกใช้บริการ จำนวนตามประเภทสถาบันการเงิน

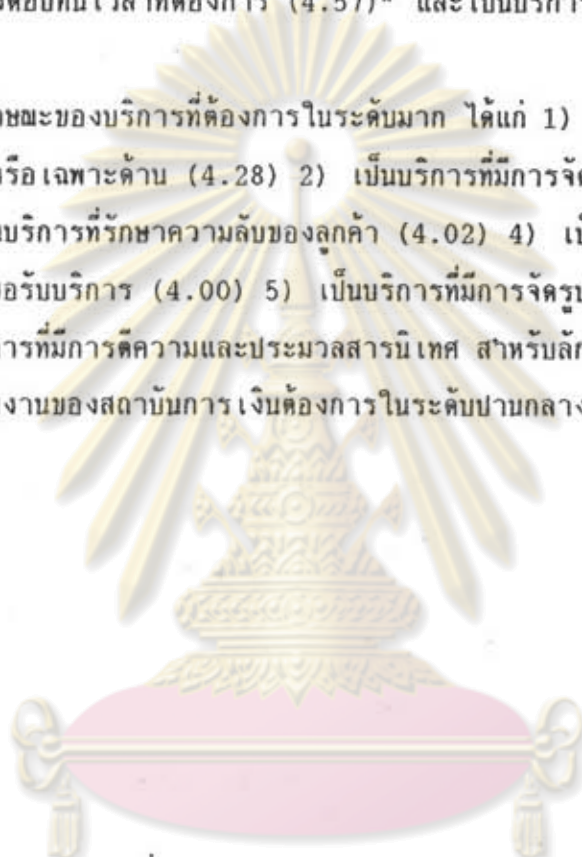
ประเภทสถาบันการเงิน	ปัจจัยอันดับ 1	ปัจจัยอันดับ 2	ปัจจัยอันดับ 3
ธนาคารพาณิชย์	- ความถูกต้องของสารนิเทศที่ได้รับ (4)	- ความน่าเชื่อถือของบริษัทที่ให้ บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (6)	- ความน่าเชื่อถือของบริษัทที่ให้ บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (3) - สารนิเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการ (1)
สถาบันการเงินภาครัฐ	- ความน่าเชื่อถือของบริษัทที่ให้ บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (1) - ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของ บุคลากรที่ให้บริการ (1) - ความถูกต้องของสารนิเทศที่ได้รับ (1)	- ความรวดเร็วในการได้รับสารนิเทศ (2)	- ความน่าเชื่อถือของบริษัทที่ให้ บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (1) - การคิดค่าบริการที่ยุติธรรม (1) - สารนิเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการ (1)
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	- ความน่าเชื่อถือของบริษัทที่ให้ บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (9)	- ความถูกต้องของสารนิเทศที่ได้รับ (7)	- ความรวดเร็วในการได้รับสารนิเทศ (8)
บริษัทเงินทุน	- ความถูกต้องของสารนิเทศที่ได้รับ (2)	- ความรวดเร็วในการได้รับสารนิเทศ (1) - การคิดค่าบริการที่ยุติธรรม (1)	- ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของ บุคลากรที่ให้บริการ () - การติดต่อได้สะดวกหรือตั้งอยู่ใน กทม. (1)
บริษัทหลักทรัพย์	- สารนิเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการ (3)	- ความน่าเชื่อถือของบริษัทที่ให้บริการ สารนิเทศเชิงพาณิชย์ (3)	- ความรวดเร็วในการได้รับสารนิเทศ (3)
บริษัทเครดิตฟองซิเออร์	- การรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าของ กิจการ (1)	- ความน่าเชื่อถือของบริษัทที่ให้ บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (1)	- ความถูกต้องของสารนิเทศที่ได้รับ (1)

หมายเหตุ ตัวเลขภายในวงเล็บ หมายถึง จำนวนฝ่ายงานที่ตอบแบบสอบถาม

2.5 ลักษณะของบริการที่สถาบันการเงินต้องการและคาดหวัง

สถาบันการเงินต้องการและคาดหวังให้มีลักษณะของบริการในระดับตั้งแต่ปานกลางถึงมากที่สุด และไม่มีลักษณะของบริการใดที่สถาบันการเงินต้องการในระดับน้อยและ น้อยที่สุด สำหรับลักษณะของบริการที่สถาบันการเงินต้องการมากที่สุด คือ เป็นบริการที่รวดเร็วและสนองตอบทันเวลาที่ต้องการ (4.57)* และเป็นบริการที่ให้สารนิเทศที่ใหม่ล่าสุด (4.51)

ลักษณะของบริการที่ต้องการในระดับมาก ได้แก่ 1) บริการที่ให้สารนิเทศเฉพาะสาขาวิชาหรือเฉพาะด้าน (4.28) 2) เป็นบริการที่มีการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง (4.18) 3) เป็นบริการที่รักษาความลับของลูกค้า (4.02) 4) เป็นบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ (4.00) 5) เป็นบริการที่มีการจัดรูปแบบสารนิเทศใหม่ (3.89) 6) บริการที่มีการตีความและประมวลสารนิเทศ สำหรับลักษณะของบริการที่เหลือ 2 ลักษณะนั้น ฝ่ายงานของสถาบันการเงินต้องการในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 26



ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

* ตัวเลขภายในวงเล็บ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 26 ลักษณะของบริการที่สถาบันการเงินต้องการ

ลักษณะของบริการ	ระดับความต้องการ					\bar{X}	S.D.	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เป็นบริการที่ให้สารนิเทศเฉพาะสาขาวิชาหรือเฉพาะด้าน	24	17	8	1	-	4.28	0.80	มาก
2. เป็นบริการที่ให้สารนิเทศปีใหม่ล่าสุด	29	14	3	1	-	4.51	0.71	มากที่สุด
3. เป็นบริการที่ให้สารนิเทศอายุ 1-5 ปี	6	16	18	4	2	3.43	0.97	ปานกลาง
4. เป็นบริการที่ให้สารนิเทศอายุเกิน 5 ปี	2	6	18	12	6	2.68	1.02	ปานกลาง
5. เป็นบริการที่มีการตีความและประมวลสารนิเทศให้สะดวกต่อการใช้	10	19	11	4	1	3.73	0.98	มาก
6. เป็นบริการที่มีการจัดรูปแบบสารนิเทศใหม่เพื่อการนำเสนอผู้บังคับบัญชาและเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์	12	22	12	1	1	3.89	0.87	มาก
7. เป็นบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	13	25	8	1	-	4.00	0.73	มาก
8. เป็นบริการที่รวดเร็วและสนองตอบทันเวลาที่ต้องการ	32	18	2	-	-	4.57	0.57	มากที่สุด
9. เป็นบริการที่มีการจัดบริการอย่างค่อเนื่อง	15	27	6	-	-	4.18	0.63	มาก
10. เป็นบริการที่รักษาความลับของลูกค้าโดยไม่เปิดเผยต่อผู้อื่นว่าต้องการข้อมูลอะไร	15	15	10	2	-	4.02	0.89	มาก
11. อื่น ๆ ระบุ						-	-	-

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เมื่อจำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน (ตารางที่ 27) พบว่า ฝ่ายงานของสถาบันการเงินเกือบทุกประเภทต้องการลักษณะของบริการทุกลักษณะ ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด ยกเว้น ฝ่ายงานของธนาคารพาณิชย์ที่ต้องการบริการที่มีการให้สารนิเทศที่ตีพิมพ์เกิน 5 ปี ในระดับน้อย (2.30)* และฝ่ายงานของบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ต้องการบริการที่ให้สารนิเทศอายุ 1-5 ปี ในระดับน้อย (2.00) เช่นกัน นอกจากนี้บริษัทเครดิตฟองซิเอร์มีความต้องการลักษณะของบริการอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนมาก สำหรับฝ่ายงานของสถาบันการเงินประเภทอื่นส่วนใหญ่ต้องการลักษณะของบริการอยู่ในระดับมากและมากที่สุด

เมื่อวิเคราะห์จำแนกตามลักษณะของบริการ พบว่า บริการที่รวดเร็วสนองตอบทันเวลาที่ต้องการ เป็นลักษณะที่ฝ่ายงานของสถาบันการเงินเกือบทุกประเภทต้องการในระดับมากที่สุด ยกเว้น ฝ่ายงานของบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ที่ต้องการในระดับปานกลาง (3.00)

บริการที่ให้สารนิเทศปีใหม่ล่าสุด เป็นลักษณะของบริการที่ฝ่ายงานของสถาบันการเงินต้องการในระดับมากถึงมากที่สุด (4.00-5.00) เมื่อนำลักษณะของบริการดังกล่าวเปรียบเทียบกับลักษณะของบริการที่ใกล้เคียงกัน คือ บริการที่ให้สารนิเทศอายุ 1-5 ปี และบริการที่ให้สารนิเทศที่ตีพิมพ์เกิน 5 ปี พบว่า ฝ่ายงานของสถาบันการเงินเกือบทุกประเภทต้องการบริการที่ให้สารนิเทศอายุเกินกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี ในระดับปานกลาง

บริการที่ให้สารนิเทศเฉพาะสาขาวิชา เป็นลักษณะของบริการที่ฝ่ายงานของสถาบันการเงินทุกประเภทต้องการในระดับมากถึงมากที่สุด (4.00-5.00)

บริการที่มีการจัดรูปแบบสารนิเทศใหม่ เป็นลักษณะของบริการที่ฝ่ายงานของสถาบันการเงินทุกประเภทต้องการในระดับมาก (3.79-4.14) นอกจากนี้ พบว่า ลักษณะของบริการที่ใกล้เคียงกันกับลักษณะดังกล่าว คือ บริการที่มีการตีความและประมวลสารนิเทศ เป็นลักษณะที่ฝ่ายงานของสถาบันการเงินส่วนใหญ่ต้องการในระดับมาก (3.00-4.00)

สำหรับบริการที่รักษาความลับของลูกค้า พบว่า ฝ่ายงานของสถาบันการเงินภาครัฐต้องการในระดับมากที่สุด (4.67) ในขณะที่ ฝ่ายงานของบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ต้องการในระดับปานกลาง (3.00) เท่านั้น

* ตัวเลขภายในวงเล็บ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 27 ลักษณะของบริการที่สถาบันการเงินต้องการ จำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน

ลักษณะของบริการ	ธนาคารพาณิชย์			สถาบันการเงินภาครัฐ			บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์			บริษัทเงินทุน			บริษัทหลักทรัพย์			บริษัทเครดิตฟองซิเออร์		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. เป็นบริการที่ให้สารนิเทศเฉพาะสาขาวิชาหรือเฉพาะด้าน	4.00	0.91	ม	4.67	0.47	มส	4.33	0.80	ม	4.50	0.50	มส	4.25	0.66	ม	5.00	0.00	มส
2. เป็นบริการที่ให้สารนิเทศปีใหม่ล่าสุด	4.42	0.64	ม	5.00	0.00	มส	4.50	0.84	มส	4.50	0.50	มส	4.57	0.49	มส	4.00	0.00	ม
3. เป็นบริการที่ให้สารนิเทศอายุ 1-5 ปี	3.64	0.64	ม	3.33	1.70	ป	3.36	0.93	ป	3.00	0.00	ป	3.71	1.03	ม	2.00	0.00	น
4. เป็นบริการที่ให้สารนิเทศอายุเกิน 5 ปี	2.30	0.64	น	3.30	1.63	ป	2.70	1.00	ป	3.00	0.00	ป	2.88	1.17	ป	3.00	0.00	ป
5. เป็นบริการที่มีการตีความและประมวลสารนิเทศให้สะดวกต่อการใช้	3.90	0.83	ม	4.00	0.82	ม	3.77	1.00	ม	3.50	0.50	ม	3.43	1.18	ป	3.00	0.00	ป
6. เป็นบริการที่มีการจัดรูปแบบสารนิเทศใหม่เพื่อการนำเสนอผู้บังคับบัญชาและเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์	3.91	0.79	ม	4.00	0.82	ม	3.79	1.00	ม	4.00	0.00	ม	4.14	0.64	ม	4.00	0.00	ม
7. เป็นบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.36	0.48	ม	4.00	0.00	ม	3.91	0.83	ม	4.50	0.50	มส	4.14	0.64	ม	3.00	0.00	ป
8. เป็นบริการที่รวดเร็วและสนองตอบทันเวลาที่ต้องการ	4.58	0.49	มส	5.00	0.00	มส	4.58	0.57	มส	4.50	0.50	มส	4.63	0.48	มส	3.00	0.00	ป
9. เป็นบริการที่มีการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง	4.18	0.57	ม	4.67	0.47	มส	4.16	0.73	ม	4.00	0.00	ม	4.17	0.37	ม	3.00	0.00	ป
10. เป็นบริการที่รักษาความลับของลูกค้าโดยไม่เปิดเผยต่อผู้อื่นว่าต้องการข้อมูลอะไร	4.09	1.08	ม	4.67	0.47	มส	3.90	0.89	ม	4.00	1.00	ม	4.00	0.00	ม	3.00	0.00	ป
11. อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หมายเหตุ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเป็น 0.00 เนื่องจากมีฝ่ายงานตอบแบบสอบถามเพียงแห่งเดียว

2.6 ปัญหาและข้อ เสนอแนะ

2.6.1 ปัญหาที่สถาบันการเงินประสบในการใช้บริการ

ปัญหาเรื่องลักษณะของบริการ เป็นปัญหาที่ฝ่ายงานของสถาบันการเงินประสบ จำนวนสูงสุด (ร้อยละ 30.77) รองลงมาคือ ปัญหาเรื่องอัตราค่าบริการ (ร้อยละ 24.62) ประเภทของบริการ (ร้อยละ 21.54) และ วิธีการให้บริการ (ร้อยละ 20.00)

ปัญหาเรื่องลักษณะของบริการ ได้แก่ สารนิเทศไม่ถูกต้องและขาดความน่าเชื่อถือ ความล่าช้าในการให้บริการสารนิเทศไม่ทันสมัย การบริการหลังการขายไม่ดี ขาดการแนะนำผู้ใช้บริการโดยเฉพาะกรณีการใช้บริการออนไลน์การนำเสนอข้อมูลไม่หลากหลาย

ปัญหาเรื่องอัตราค่าบริการ ได้แก่ อัตราค่าบริการสูงเกินไป และการกำหนดอัตราค่าบริการไม่มีมาตรฐาน

ปัญหาเรื่องประเภทบริการ ได้แก่ ประเภทของบริการที่จัดไม่หลากหลายทำให้ต้องใช้จากหลายแหล่ง การที่ฝ่ายงานของสถาบันการเงินไม่ทราบว่ามีการบริการประเภทใดบ้างที่ให้บริการ บริการแต่ละประเภทมีลักษณะคล้ายกันทำให้ลำบากต่อการเลือกใช้ เป็นต้น

ปัญหาเรื่อง วิธีการให้บริการ ได้แก่ ระบบการสื่อสารขัดข้องเป็นประจำ บุคคลิกภาพของผู้ให้บริการไม่ดี การใช้บริการผ่านทางระบบออนไลน์ไม่สามารถเก็บข้อมูลเก่าได้

สำหรับปัญหาอื่น ๆ ซึ่งพบว่า เป็นปัญหาจำนวนร้อยละ 3.07 ได้แก่ ผู้ประกอบการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีเป็นจำนวนน้อย และข้อมูลประเภทสิ่งพิมพ์ไม่มีคุณภาพ เช่น การพิมพ์ตัวสะกดผิด การเรียงพิมพ์สลับหน้า เป็นต้น

จากผลการวิเคราะห์ฝ่ายงานของสถาบันการเงินแต่ละประเภท พบว่า ปัญหาเรื่อง อัตราค่าบริการ เป็นปัญหาที่ฝ่ายงานของสถาบันการเงินภาครัฐ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และบริษัทหลักทรัพย์ประสบ ในขณะที่ปัญหาเรื่อง ลักษณะของบริการเป็นปัญหาที่ฝ่ายงานของธนาคารพาณิชย์ และ สถาบันการเงินภาครัฐ ประสบ นอกจากนี้ บริษัทเงินทุนประสบปัญหาเรื่องวิธีการให้บริการ สำหรับฝ่ายงานของบริษัทเครดิตฟองซิเอร์พบปัญหา 2 ประการ คือ ประเภทบริการและลักษณะของบริการ (ตารางที่ 28 และ แผนภูมิที่ 4)

ตารางที่ 28 ปัญหาที่สถาบันการเงินประสบในการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ปัญหาที่ประสบ	ประเภทสถาบันการเงิน					รวม	ร้อยละ	
	ธพ.	รัฐ	บงล.	บง.	บล.			บค.
ประเภทของบริการ	6	1	6	-	-	1	14	21.54
วิธีการให้บริการ	4	-	6	2	1	-	13	20.00
ลักษณะของบริการ	7	2	8	1	1	1	20	30.77
อัตราค่าบริการ	2	2	10	-	2	-	16	24.62
ปัญหาอื่น ๆ	2	-	-	-	-	-	2	3.07

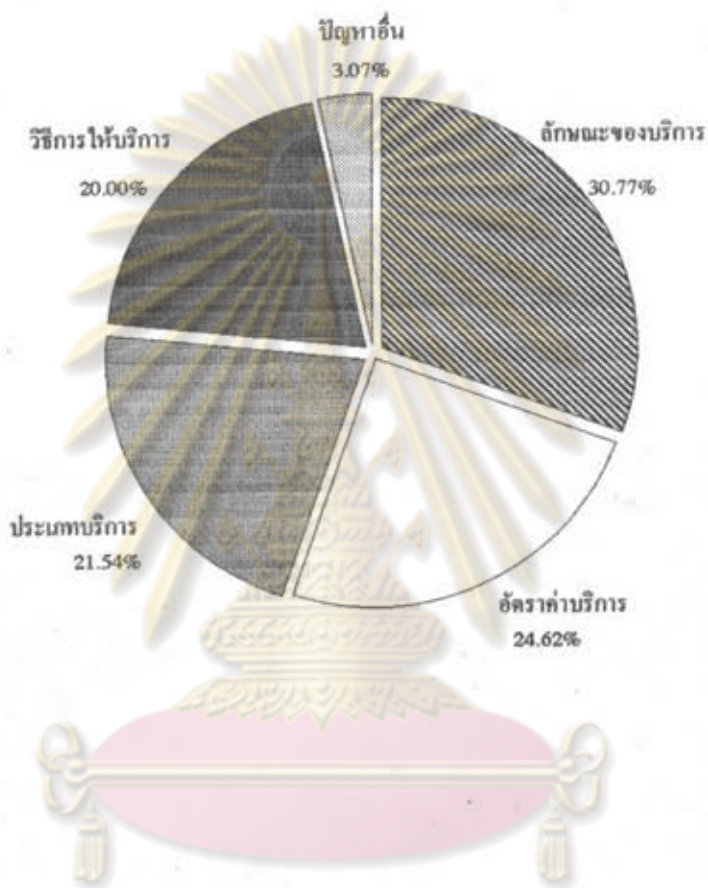
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

2.6.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

จากคำตอบเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้นำมารวบรวม และเรียงลำดับตามจำนวนคำตอบ ดังนี้

1. ควรปรับปรุงสารนิเทศให้ทันสมัยและถูกต้องรวมทั้งให้บริการที่รวดเร็ว (6)
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการ ประเภทบริการ ให้รู้จักแพร่หลาย (4)
3. ข้อเสนอแนะในลำดับนี้ มีจำนวนคำตอบเท่ากับ 5 ข้อ คือ
 - อัตราค่าบริการ ควรกำหนดให้ต่ำกว่าปัจจุบัน (3)
 - ควรมีประเภทบริการที่หลากหลาย และสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ให้มีหลายรูปแบบได้ (3)
 - ควรแก้ไขระบบสื่อสารและปรับปรุงเทคโนโลยีให้ทันสมัย สะดวกต่อผู้ใช้ (3)
 - ควรจัดทำมาตรฐานกรมบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในประเทศไทย (3)
 - ควรมีการประมวลผลข้อมูลเบื้องต้นให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม และสะดวกต่อการใช้งาน (3)
4. ข้อเสนอแนะในลำดับนี้ มีจำนวนคำตอบเท่ากับ 3 ข้อ คือ
 - บุคลากรที่ให้บริการควรมีความเชี่ยวชาญในสารนิเทศประเภทนั้น (1)
 - มีมาตรฐานในการให้บริการ โดยมีรัฐเข้ามาควบคุม ความถูกต้อง (1)
 - การบริการควรเป็นภาษาไทย เพราะส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษ (1)

แผนภูมิที่ 4 แสดงปัญหาที่สถาบันการเงินประสบในการให้บริการธนาคารพาณิชย์



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.7 แนวโน้มของการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

จากการสอบถามเรื่องแนวโน้มของการใช้บริการต่อไปในอนาคต ปรากฏว่ามีแนวโน้มที่ฝ่ายงานของสถาบันการเงินจะใช้บริการต่อไปจำนวน 50 แห่ง (ร้อยละ 94.34) และไม่ปรากฏว่าฝ่ายงานของสถาบันการเงินที่เคยใช้บริการจะไม่ใช้บริการในอนาคต ทั้งนี้ ฝ่ายงานของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน 3 ฝ่ายงานไม่ตอบคำถามในข้อนี้ ดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบจำนวนฝ่ายงานที่ใช้บริการ กับแนวโน้มที่จะใช้ต่อไปในอนาคต

ประเภทสถาบันการเงิน	จำนวนฝ่ายงานที่ใช้ในปัจจุบัน	จำนวนฝ่ายงานที่จะใช้ต่อไปในอนาคต
ธนาคารพาณิชย์	12	12
สถาบันการเงินภาครัฐ	3	3
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	27	24*
บริษัทเงินทุน	2	2
บริษัทหลักทรัพย์	8	8
บริษัทเครดิตฟองซิเออร์	1	1
รวม (ร้อยละ)	53 (100.00)	50 (94.34)

* บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ไม่ตอบ 3 ฝ่ายงาน

สำหรับ เหตุผลที่สถาบันการเงินใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ต่อไปในอนาคต เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งสามารถสรุปและเรียงลำดับตามจำนวนคำตอบ ดังนี้

1. เนื่องจากมีความจำเป็นในการใช้ข้อมูล เพราะธุรกิจมีการแข่งขันสูง ต้องใช้ข้อมูลในการดำเนินธุรกิจ และตัดสินใจ (19)
2. เนื่องจากเป็นการประหยัด บุคลากร และ งบประมาณในการค้นหาข้อมูล รวมทั้งคุณภาพของข้อมูลจะดีกว่าจัดทำเองและรวดเร็ว (12)
3. เหตุผลในลำดับนี้ มีจำนวนคำตอบเท่ากับ 2 ข้อ คือ
 - เนื่องจากผู้บริหารต้องการข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เร่งด่วน (5)
 - ต้องการใช้ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์การลงทุน การวิจัย (5)

4. ต้องการข้อมูลเพื่อติดตามข้อมูล ข่าวสาร (4)
5. เหตุผลในลำดับนี้ มีจำนวนคำตอบเท่ากับ 4 ข้อ คือ
 - เนื่องจากต้องให้บริการลูกค้าของธนาคาร (1)
 - ใช้ข้อมูลจากบริการสารนิเทศ เชียงพาณิชย์ เป็นข้อมูลitudyภูมิประกอบด้วย ข้อมูลปฐมภูมิของลูกค้า (1)
 - ต้องการใช้อ้างอิงจากหลายแหล่ง เพื่อเปรียบเทียบอ้างอิง (1)
 - เนื่องจากธนาคารแห่งประเทศไทย อนุญาตให้สถาบันการเงินขยาย ขอบเขตการประกอบธุรกิจ (1)

ตอนที่ 3 สถาบันการเงินที่ไม่ให้บริการสารนิเทศ เชียงพาณิชย์

3.1 ประเภทของสถาบันการเงิน

เมื่อจำแนกตามประเภทของสถาบันการเงินที่ไม่ให้บริการสารนิเทศ เชียงพาณิชย์ ปรากฏว่า ฝ่ายงานของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ไม่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 38.32 ในขณะที่ ฝ่ายงานของธนาคารพาณิชย์ (ร้อยละ 30.84) และบริษัทเครดิตฟองซิเออร์ (ร้อยละ 11.22) ไม่ให้บริการสารนิเทศ เชียงพาณิชย์

สำหรับการมีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลในองค์กร พบว่า สถาบันการเงินที่ไม่ให้บริการสารนิเทศ เชียงพาณิชย์ส่วนใหญ่มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 62.62 โดยที่ ธนาคารพาณิชย์ และ บริษัทหลักทรัพย์ทุกแห่งมีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูล ทั้งนี้ สถาบันการเงินที่ไม่มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูล มีจำนวนร้อยละ 37.38 โดยเฉพาะบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ทุกแห่งไม่มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูล ดังตารางที่ 30

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 30 สถาบันการเงินที่ไม่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ประเภทสถาบันการเงิน	มีหน่วยงานจัดเก็บ	ไม่มีหน่วยงานจัดเก็บ	รวม	ร้อยละ
ธนาคารพาณิชย์	33	-	33	30.84
สถาบันการเงินภาครัฐ	8	1	9	8.41
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	22	19	41	38.32
บริษัทเงินทุน	-	9	9	8.41
บริษัทหลักทรัพย์	3	-	3	2.80
บริษัทเครดิตฟองซิเออร์	1	11	12	11.22
รวม	67	40	107	100.00
(ร้อยละ)	(62.62)	(37.38)		

3.2. สาเหตุที่สถาบันการเงินไม่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

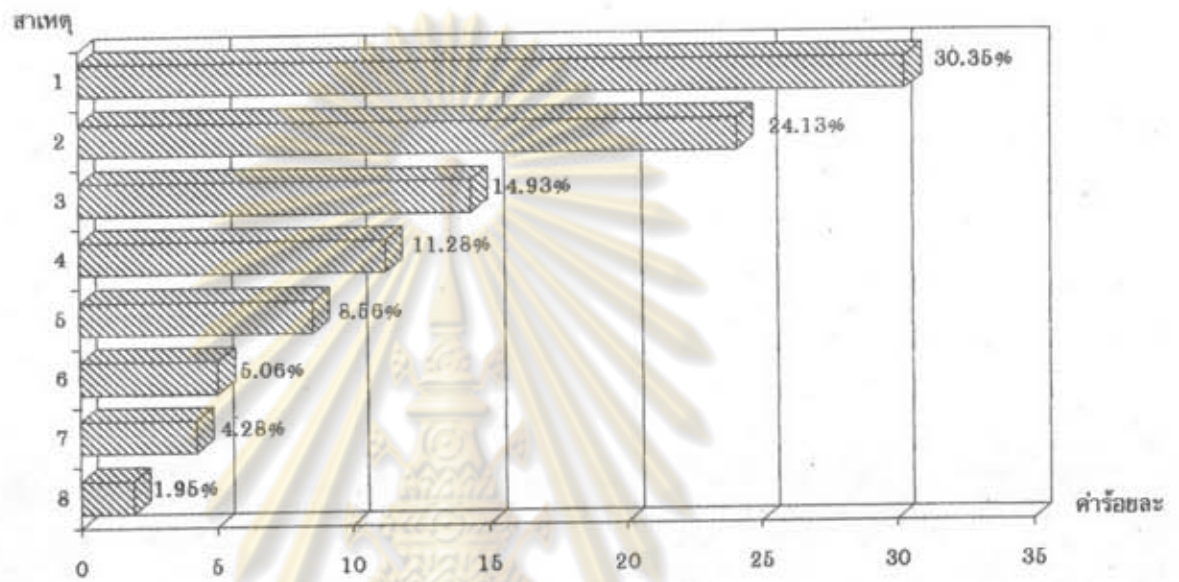
ผลการวิเคราะห์ พบว่า สาเหตุที่สถาบันการเงินไม่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ คือ เนื่องจากสถาบันการเงินได้รับข้อมูลจากการอภิชนนทาการ หรือการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กร (ร้อยละ 30.35) รองลงมา เนื่องจาก สถาบันการเงินมีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลที่ให้บริการได้ตามต้องการ (ร้อยละ 24.13) และสถาบันการเงินคิดว่าไม่จำเป็นต้องซื้อข้อมูลจากแหล่งภายนอก (ร้อยละ 14.39) สำหรับสาเหตุที่มีผลต่อการไม่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของสถาบันการเงินน้อยที่สุด คือ การเกรงว่าคู่แข่งจะทราบวาสถาบันการเงินต้องการข้อมูลอะไร (ร้อยละ 1.95) ดังตารางที่ 31 และ แผนภูมิที่ 5

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 31 สาเหตุที่สถาบันการเงินไม่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

สาเหตุที่ไม่ให้บริการ	ประเภทสถาบันการเงิน						รวม (ร้อยละ)
	ธพ.	รัฐ	บงล.	บง.	บล.	บค.	
1. มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลในองค์กรและให้บริการได้ตามที่ต้องการ	29	8	18	1	2	4	62
	(33.72)	(34.78)	(18.37)	(5.00)	(40.00)	(16.00)	(34.13)
2. คิดว่าไม่จำเป็นต้องซื้อข้อมูลจากแหล่งภายนอก	9	4	17	3	-	4	37
	(10.46)	(17.39)	(17.35)	(15.00)		(16.00)	(14.39)
3. เกรงว่าคู่แข่งจะทราบที่ท่านต้องการข้อมูลอะไร	-	-	3	1	-	1	5
			(3.06)	(5.00)		(4.00)	(1.95)
4. ไม่ทราบว่ามิตรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	10	-	14	3	-	2	29
	(11.63)		(14.24)	(15.00)		(8.00)	(11.24)
5. ใช้บริการสารนิเทศจากห้องสมุดอื่นฯ	4	1	3	1	-	4	13
	(4.65)	(4.35)	(3.06)	(5.00)		(16.00)	(5.06)
6. ห้องสมุดขององค์กรเป็นผู้ติดต่อให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	6	2	2	-	1	-	11
	(6.98)	(8.70)	(2.04)		(20.00)		(4.28)
7. ได้รับข้อมูลจากการขอกำหนดหนทางการหรือการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กร	25	6	27	8	2	10	78
	(29.07)	(26.08)	(27.55)	(40.00)	(40.00)	(40.00)	(30.35)
8. อื่นๆ	3	2	14	3	-	-	22
	(3.49)	(8.70)	(14.29)	(15.00)			(8.56)
รวม	86	23	98	20	5	25	257
(ร้อยละ)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)

แผนภูมิที่ 5 แสดงสาเหตุที่สถาบันการเงินไม่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์



1 หมายถึง ได้รับข้อมูลจากการขอภินันท์นาการ/ แลก เปลี่ยน

2 หมายถึง มีหน่วยงานจัด เก็บข้อมูล ในองค์กร

3 หมายถึง คิดว่าไม่จำเป็นต้องขอข้อมูลจากภายนอก

4 หมายถึง ไม่ทราบว่ามีธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

5 หมายถึง อื่น ๆ

6 หมายถึง ใช้บริการสารนิเทศจากห้องสมุดอื่น ๆ

7 หมายถึง ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ผ่านห้องสมุด

8 หมายถึง เกรงว่าคู่แข่งจะทราบว่าท่านต้องการข้อมูลอะไร

ศูนย์วิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เมื่อจำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน พบว่า ฝ่ายงานของธนาคารพาณิชย์ (ร้อยละ 33.72) สถาบันการเงินภาครัฐ (ร้อยละ 34.78) และ บริษัทหลักทรัพย์ (ร้อยละ 40.00) ไม่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ เนื่องจากมีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลที่ให้บริการได้ตามต้องการ สำหรับฝ่ายงานของสถาบันการเงินประเภทอื่น คือ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ (ร้อยละ 27.55) บริษัทเงินทุน (ร้อยละ 40.00) บริษัทหลักทรัพย์ (ร้อยละ 40.00) และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ (ร้อยละ 40.00) มีสาเหตุเหมือนกัน คือ สามารถขอกับนักหนา การ หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรได้

สำหรับสาเหตุอื่น ๆ (ร้อยละ 8.56) ได้แก่

- สามารถใช้ข้อมูลจาก หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และ สิ่งพิมพ์อื่น ๆ
- สารนิเทศที่ได้รับจากบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ไม่น่าเชื่อถือ
- เป็นองค์กรขนาดเล็ก และ ไม่มีงบประมาณสำหรับการซื้อข้อมูล
- ข้อมูลที่ได้รับจากบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ไม่ตรงความต้องการ และมีราคาแพง เมื่อ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ
- อยู่ระหว่างการศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สาเหตุสำคัญที่สถาบันการเงินไม่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

เมื่อให้ฝ่ายงานของสถาบันการเงินจัดอันดับความสำคัญของสาเหตุที่ไม่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ พบว่า

สาเหตุอันดับ 1 คือ การมีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลในองค์กร ที่ให้บริการได้ตรงตาม
ต้องการ (40 ฝ่ายงาน)

สาเหตุอันดับ 2 คือ การได้รับข้อมูลจากการขออนุญาตหรือการแลกเปลี่ยน
และ 3 ระหว่างองค์กร (34 ฝ่ายงาน และ 18 ฝ่ายงาน)

ผลปรากฏ ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 การจัดอันดับความสำคัญของสาเหตุที่สถาบันการเงินไม่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

สาเหตุที่ไม่ใช้บริการ (N=107)	อันดับที่ 1	อันดับที่ 2	อันดับที่ 3
1. มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลในองค์กรและให้บริการได้ตามที่ต้องการ	40	11	4
2. คิดว่าไม่จำเป็นต้องซื้อข้อมูลจากแหล่งภายนอก	4	18	8
3. เกรงว่าคู่แข่งจะทราบว่าท่านต้องการข้อมูลอะไร	1	1	3
4. ไม่ทราบว่ามียุทธกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	11	5	7
5. ใช้บริการสารนิเทศจากห้องสมุดอื่นๆ	3	1	6
6. ห้องสมุดขององค์กร เป็นผู้ติดต่อใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	1	5	—
7. ได้รับข้อมูลจากการขออนุญาตหรือการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กร	14	34	18
8. อื่นๆ	14	6	4

เมื่อพิจารณา ฝ่ายงานของสถาบันการเงินแต่ละประเภท และสาเหตุที่ไม่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ พบว่า ฝ่ายงานของสถาบันการเงิน 4 ประเภท คือ ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินภาครัฐ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และ บริษัทหลักทรัพย์ ให้ความสำคัญกับสาเหตุการมีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลให้บริการได้ตามต้องการเป็นอันดับ 1 ในขณะที่ ฝ่ายงานของบริษัทเงินทุน และ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ให้ความสำคัญกับสาเหตุการได้รับข้อมูลจากการออกนันทนาการเป็นอันดับ 1 นอกจากนี้ สาเหตุดังกล่าวยังเป็นสาเหตุที่สถาบันการเงินทุกประเภทให้ความสำคัญ เป็นอันดับ 2 และ 3 ด้วย ดังตารางที่ 33



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 33 การจัดอันดับความสำคัญของสาเหตุที่สถาบันการเงินไม่ให้บริการ

ประเภทสถาบันการเงิน	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3
ธนาคารพาณิชย์	- มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลที่ให้บริการได้ตามต้องการ (19)	← ได้รับข้อมูลจากการขอคืนเงินทอนการ (อันดับ 2 จำนวน 12 ฝ่ายงาน อันดับ 3 จำนวน 8 ฝ่ายงาน) →	
สถาบันการเงินภาครัฐ	- มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลที่ให้บริการได้ตามต้องการ (5)	- ไม่จำเป็นต้องขอข้อมูลจากภายนอก (2) - ได้รับข้อมูลจากการขอคืนเงินทอนการ (2)	- อื่น ๆ (2)
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	- มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลที่ให้บริการได้ตามต้องการ (13)	← ได้รับข้อมูลจากการขอคืนเงินทอนการ (อันดับ 2 จำนวน 15 ฝ่ายงาน อันดับ 3 จำนวน 5 ฝ่ายงาน) →	
บริษัทเงินทุน		← ได้รับข้อมูลจากการขอคืนเงินทอนการ (อันดับ 1 จำนวน 2 ฝ่ายงาน และอันดับ 2 จำนวน 4 ฝ่ายงาน) →	- ไม่จำเป็นต้องขอข้อมูลจากภายนอก (2)
บริษัทหลักทรัพย์	- มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลที่ให้บริการได้ตามต้องการ (2)	- ห้องสมุดองค์กร เป็นผู้ติดต่อให้บริการ (1)	- ได้รับข้อมูลจากการขอคืนเงินทอนการ (1)
บริษัทเครดิตฟองซิเออร์	- ได้รับข้อมูลจากการขอคืนเงินทอนการ (2)	- ไม่จำเป็นต้องขอข้อมูลจากภายนอก (3)	- ได้รับข้อมูลจากการขอคืนเงินทอนการ (3)

หมายเหตุ ตัวเลขภายในวงเล็บ หมายถึง จำนวนฝ่ายงานที่ตอบแบบสอบถาม

3.3 แนวโน้มการใช้ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ฝ่ายงานของสถาบันการเงินที่ไม่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ จำนวน 107 แห่ง ตอบแบบสอบถามเรื่องแนวโน้มของการใช้บริการ จำนวน 100 แห่ง ผลปรากฏว่า ฝ่ายงานจำนวน 61 แห่ง มีแนวโน้มที่จะใช้บริการ และที่เหลือจำนวน 39 แห่ง มีแนวโน้มที่จะไม่ใช้บริการในอนาคต

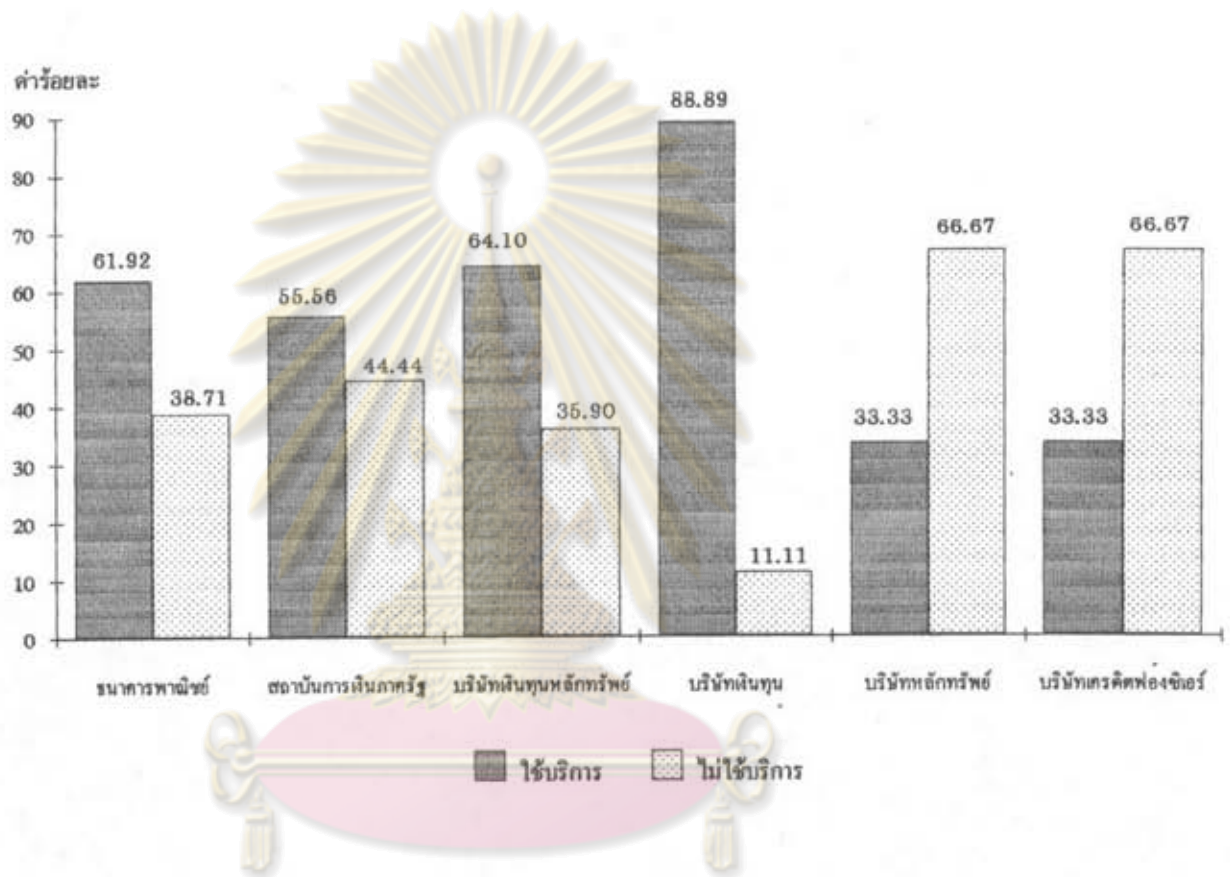
เมื่อพิจารณาฝ่ายงานของสถาบันการเงินแต่ละประเภท พบว่า บริษัทเงินทุน (ร้อยละ 88.89) บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ (ร้อยละ 64.10) และ ธนาคารพาณิชย์ (ร้อยละ 61.92) มีแนวโน้มจะใช้บริการในอนาคต ในขณะที่ ฝ่ายงานของบริษัทหลักทรัพย์ (ร้อยละ 66.67) บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ (ร้อยละ 66.67) และสถาบันการเงินภาครัฐ (ร้อยละ 44.44) มีแนวโน้มจะไม่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในอนาคต ดังตารางที่ 34 และ แผนภูมิที่ 6

ตารางที่ 34 แนวโน้มการใช้ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ประเภทสถาบันการเงิน	จะใช้บริการในอนาคต		ไม่ใช้บริการในอนาคต		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ธนาคารพาณิชย์	19	61.92	12	38.71	31
สถาบันการเงินภาครัฐ	5	55.56	4	44.44	9
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	25	64.10	14	35.90	39
บริษัทเงินทุน	8	88.89	1	11.11	9
บริษัทหลักทรัพย์	1	33.33	2	66.67	3
บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	3	33.33	6	66.67	9

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 6 แนวโน้มการใช้บริการของสถาบันการเงิน



ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เมื่อนำผลการวิเคราะห์ การจะใช้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ในอนาคตของสถาบันการเงินที่ไม่เคยใช้บริการ มาจำแนกตามการมีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลในองค์กร พบว่ามีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลในองค์กร (ร้อยละ 56.97) และ ไม่มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูล (ร้อยละ 68.57) มีแนวโน้มจะใช้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ในอนาคตทั้งสิ้น ดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 แนวโน้มของการจะใช้บริการจำแนกตามการมีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลในองค์กร

	จะใช้บริการ		ไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การมีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูล	37	56.92	28	43.08	65	100.00
การไม่มีหน่วยงาน	24	68.57	11	31.43	35	100.00
รวม	61	61.00	39	39.00	100	100.00

จากแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุที่จะใช้บริการและไม่ใช้บริการในอนาคต ผลปรากฏว่า ฝ่ายงานที่ตอบว่าจะใช้บริการในอนาคต มีเหตุผลเรียงตามลำดับจำนวนคำตอบ ดังนี้

1. ความจำเป็นในการใช้ข้อมูล อันเนื่องมาจาก ความเคลื่อนไหวของเศรษฐกิจ และการแข่งขันทางธุรกิจ (29)
2. ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้สถาบันการเงินขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจ จึงต้องการข้อมูลเพิ่ม (12)
3. สาเหตุในลำดับนี้ มีจำนวนคำตอบ เท่ากัน 2 ข้อ คือ
 - เป็นการประหยัดเวลา และทรัพยากรบุคคล ในการค้นหาข้อมูล (6)
 - ต้องการข้อมูลที่ทันสมัย และรวดเร็ว (6)
4. ต้องการใช้ข้อมูลในการปฏิบัติงานสินเชื่อ และจัดทำระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร (4)
5. ต้องการใช้ข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัย และ วิเคราะห์การลงทุน (3)
6. ต้องการใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ (2)
7. สาเหตุในลำดับนี้ มีจำนวนคำตอบ เท่ากัน 2 ข้อ คือ
 - คาดว่าธุรกิจประเภทนี้ จะมีแนวโน้มการแข่งขันสูงและจะทำให้อัตราค่าบริการลดลง (1)
 - ใช้ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบอ้างอิง (1)

ฝ่ายงานที่ตอบว่า จะไม่ใช้บริการในอนาคต มีเหตุผลเรียงตามลำดับจำนวนคำตอบ ดังนี้

1. มีหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ให้ข้อมูลตรงตามต้องการ (17)
2. ไม่เห็นความจำเป็นในการซื้อข้อมูล (10)
3. สามารถขอยกเว้นหนทางการข้อมูลได้จากองค์กรต่าง ๆ (6)
4. การคิดค่าบริการแพงเกินไป ไม่เหมาะกับคุณภาพ (3)
5. ข้อมูลที่ได้จากบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ส่วนมากเป็นภาพรวม ไม่เจาะลึก (2)
6. สาเหตุในลำดับนี้ มีจำนวนคำตอบ เท่ากัน 2 ข้อ คือ
 - องค์กรมีขนาดเล็ก (บริษัทเครดิตฟองซิเอร์) ประกอบธุรกิจในช่วงแคบ
 - ใช้บริการจากห้องสมุดอื่น ๆ (1)

3.4 ข้อเสนอแนะ

สถาบันการเงินที่ไม่ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ เรียงตามลำดับจำนวนคำตอบ ดังนี้

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์รายละเอียดของแต่ละประเภทที่บริการ และให้มีการรวมกลุ่มผู้ประกอบการ เพราะบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีความจำเป็นและมีแนวโน้มการใช้สูง ()
2. ควรให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย มีความน่าเชื่อถือ และรวดเร็ว (9)
3. ควรมีการกำหนด อัตราค่าบริการที่แน่นอน ไม่คิดค่าบริการสูงเกินไป (8)
4. ควรให้รัฐบาล เป็นผู้ประกอบการ เพื่อให้บริการข้อมูลที่แท้จริง ไม่เบี่ยงเบน มีความน่าเชื่อถือ มากกว่าองค์กรที่หวังผลกำไร (6)
5. ข้อเสนอแนะในลำดับนี้ มีจำนวนคำตอบ เท่ากัน 2 ข้อ คือ
 - ควรมีจรรยาบรรณในการบริการ ควรเก็บความลับของลูกค้า (3)
 - ควรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย (3)
6. ข้อเสนอแนะในลำดับนี้ มีจำนวนคำตอบ เท่ากัน 3 ข้อ คือ
 - ควรมีบริการที่ครบวงจรและสมบูรณ์ (1)
 - ควรมีการอ้างถึงแหล่งสารนิเทศที่นำมาให้บริการ (1)
 - ควรมีการศึกษาความต้องการของลูกค้าภายในประเทศ เพราะปัจจุบันบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่างประเทศมากกว่า (1)