

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : ความพึงพอใจการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย  
สาขาเดอะมอลล์-ท่าพระ

โดย : นางสาวมธุมา วีระเสถียร

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษา : .....

(ดร. วิจิตร สุพินิจ)

..... / ..... / .....

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจประชากรศาสตร์ ศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสาขาเดอะมอลล์-ท่าพระ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสาขาเดอะมอลล์-ท่าพระ จำนวน 400 ราย สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี สถานภาพโสด เป็นพนักงานบริษัทเอกชน/รัฐวิสาหกิจ การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท และนับถือศาสนาอิสลาม นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการเพราะเป็นธนาคารที่ดำเนินธุรกรรมตามหลักศาสนาอิสลาม มีความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้งต่อเดือน นิยมใช้บริการวันเสาร์ ช่วงเวลา 18.01 น. - 20.00 น. ใช้บริการด้านเงินฝากมากที่สุด และปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ส่วนการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา

ระดับรายได้ และศาสนาที่นับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทยสาขาเดอะมอลล์-ท่าพระ และยังพบว่า สาเหตุที่เลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่ไปใช้บริการ เวลาที่ไปใช้บริการ ลักษณะการให้บริการ และประเภทการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสาขาเดอะมอลล์-ท่าพระ

เพื่อเป็นข้อมูลแก่ทางผู้ประกอบการในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการจึงควรมีการอบรมมารยาท การแต่งกาย บุคลิกภาพ และการช่วยเหลือแก้ปัญหาของพนักงานให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และจากความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสถานที่ให้บริการนั้น ผู้ประกอบการควรจัดหาที่จอดรถยนต์เพิ่มมากขึ้น หรือก็จัดรถรับส่งสำหรับผู้ใช้บริการตามจุดนัดต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ และกลับมาใช้บริการซ้ำ

**Abstract**

Research Title : Satisfaction on the Service of Islamic Bank of Thailand,  
The Mall-Tapha Branch

Researcher : Miss Matumar Veerasatien

Degree : Master of Business Administration

Major : Marketing

Advisor : .....  
(Dr. Vijit Supinit)  
..... / ..... / .....

This research aims to explore the personality, behavior and study the customers satisfaction as well as study the factors that were relation between personality, service behavior and satisfaction on the service of Islamic Bank of Thailand, The Mall-Tapha branch. Sample group used consumers of Islamic Bank of Thailand, The Mall-Tapha branch totally 400 persons by using purposive random sampling and statistical method used in data analysis is frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation and chi square is used to test hypothesis results, it is found by research results that

The result of the study showed that most consumers were female, aged between 20 – 30 years, single, as private companies/enterprises, hold bachelor’s degree and earned to 10,000 - 20,000 Baht and Islam. In addition, Most of them used service is banking transactions according to Islamic principles, frequency of service were 2 times per month, most Saturdays during 18:01 - 20.00, used of deposit services and the satisfaction of most service was human factor and place factor was the least satisfied. For assumption test, it has found that sex, age, marital status, occupation, education level, income, and religion were related to satisfaction on the service of

Islamic Bank of Thailand, The Mall-Tapha branch. Besides, it also has found that cause options, frequency of used, on the service, time to used, description of service and type of service were related to satisfaction on the service of Islamic Bank of Thailand, The Mall-Tapha branch

To be the information for entrepreneurs to plan the marketing strategies and give most satisfaction to consumers, entrepreneurs should be trained on manners, dress personality and help solve problems for the greatest satisfaction and least satisfaction of the service was parking. The entrepreneurs should be more parking or transfer for users for satisfaction of service and repeat.