บทคัดย่อ

168842

ชื่อภาคนิพนธ์ : ทัศนะของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการตามหลักชาริอะฮ์ (หลักศาสนาอิสลาม) ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาลำปางดารุ้ลอิคลาส อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ชื่อผู้เขียน : นางสุรีย์ ตั้งจิตต์พิสุทธิ์

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2548

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาทัศนะของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการตามหลักชาริอะฮ์(หลักศาสนาอิสลาม)ของลูกค้าผู้ใช้บริการ สาขาลำปางดารุ้ลอิคลาส อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนะของผู้ใช้บริการ สาขาลำปางดารุ้ลอิคลาส อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาลำปางดารุ้ลอิคลาส จำนวน 230 คน สถิติที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) t-test และ F-test (One - Way ANOVA)

ผลการศึกษา

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 65.7 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 36.4 เป็นผู้ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 66.5 เป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 41.3 เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี ร้อยละ 33.5 เป็นผู้ที่มีอาชีพหลักเป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 36.5 เป็นผู้ที่มีรายได้ 100,001 – 200,000 บาท ร้อยละ 55.7 เป็นผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 62.2 เป็นผู้ที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาลำปางดารุ้ลอิคลาส ร้อยละ 57.0 เป็นผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักชาริอะฮ์ (หลักศาสนาอิสลาม) อยู่ในระดับสูง

168842

กลุ่มตัวอย่างมีทัศนะต่อการให้บริการตามหลักชาริอะฮ์ (หลักศาสนาอิสลาม) ในภาพรวมว่ามีความเหมาะสมมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของทัศนะสูงที่สุดคือ ด้านการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสถานที่ และ ด้านนโยบายและการดำเนินงาน ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการตามหลักชาริอะฮ์ (หลักศาสนาอิสลาม) ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา และปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนะของผู้ใช้บริการ ได้แก่ อาชีพหลัก รายได้ต่อปี การนับถือศาสนา การเป็นลูกค้า และความรู้ความเข้าใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ธนาคารชาริอะฮ์ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไปให้เข้าใจถึงการให้บริการตามหลักชาริอะฮ์ โดยให้เจ้าหน้าที่ออกประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ ใช้แผ่นพับ/โปสเตอร์หรือสื่ออื่นๆ

2. ควรมีการจัดสัมมนาให้ประชาชนทั่วไป และลูกค้าของธนาคาร ได้ทราบถึงบริการต่าง ๆ ของธนาคารชาริอะฮ์อย่างสม่ำเสมอ เช่น ความแตกต่างของบริการที่มีดอกเบี้ยและที่ปลอดดอกเบี้ย

3. ควรจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่คอยดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถให้ดียิ่งขึ้น

4. ควรมีการปรับปรุงการให้บริการที่ทำให้ลูกค้าไม่รู้สึกแปลกแยก ว่ามีไว้เพื่อบริการคนที่นับถือศาสนาอิสลามเท่านั้น

ABSTRACT

168842

Title of Research Paper	:	Attitude of the Bank Customers toward the Bank Services Based on the Shariah Principle (Islamic principle) of the Krung Thai Bank, Lampang Darulikhlas Branch
Author	:	Mrs.Suree Yunuch
Degree	:	Master of Arts (Social Development)
Year	:	2005

The purposes of the study was twofold : (1) to reveal the attitude of the bank customers toward the bank services based on the Shariah principle Islamic principle of the Krung Thai Bank, Lampany Darulikhlas Branch in Muang District, Lampang Province, and (2) to identify the factors related to their attitude. The data were collected from 230 bank customers there. Frequency, percentage, mean, standard deviation, t – test and F – test were used for data analysis.

The findings were summarized as below :

Most of the sample (65.7%) were female. About 36.4 were 41 years ole or more. About 66.5% were married. About 41.3% had a Bachelor's degree. About 33.5% were small business owners. About 36.5% had an annual income of 100,000 - 200,000 baht. About 55.7% were Buddhist. About 62.2% were the regular customers of the Krung Thai Bank Lampang Darulikhlas branch. About 57.0% received information from the bank officers. Most of them had a good knowledge an understanding about the bank services based on the Shariah principle.

Overall, the sample group had a good attitude toward the bank services based on the Shariah principle. They thought that the services were the most suitable, followed by the place, and policy an operation, respectively.

The factors found to be significantly related to their attitude were gender, age, and education, In contrast, primary occupation, annual income, religion, type of service use,

168842

and knowledge an understanding of the bank services based on the Shariah principle were all found to have no relationship with their attitude.

Recommendations :

1. The Shariah bank should increase its public relations to give people in general the knowledge of bank services based on the Shariah principle. The bank employees should go outside to do public relations work, Also, brochures, posters and other media should be used for this purpose.

2. A seminar should be regularly held for the general public and the Shariah bank's customers to learn about its services and the difference between loans with an interest rate and loans without an interest rate.

3. Security guards should be hired to facilitate parking.

4. Service rendering should be improved so that the customers will not feel out of place and think that the Shariah bank serves only Muslim people.