

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง จำนวน 267 ราย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.20 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 25.80 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 62.50 นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 77.50 มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 38.20 เป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 28.10 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,001 บาท ร้อยละ 38.60

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปางของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ระยะสั้น ร้อยละ 98.10 โดยมีวัตถุประสงค์ในการฝากเงินเพื่อการออมเงิน ร้อยละ 59.60 มาใช้บริการเงินฝาก จำนวน 1-2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 72.30 โดยมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารอื่นอีก ร้อยละ 82.00 ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเงินฝากของธนาคารจากพนักงาน ร้อยละ 55.80 และส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการอื่นควบคู่กับบริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ร้อยละ 63.70

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคน ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา ส่วนด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง

โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน ถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน การดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย รูปแบบสมุดเงินฝากสวยงาม มีบริการเสริม เช่น บัตร ATM และมีบริการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค ส่วนมีประเภทเงินฝากที่หลากหลาย มีผลในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือ ส่วนเพศหญิง คือ การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน และความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (แสดงในตารางที่ 71)

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกช่วงอายุ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ยกเว้นอายุต่ำกว่า 20 ปี คือ มีบริการเสริม เช่น บัตร ATM ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร และรูปแบบสมุดเงินฝากสวยงาม ส่วนอายุ 20 – 29 ปี คือ การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (แสดงในตารางที่ 72)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานภาพสมรส และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (แสดงในตารางที่ 73)

เมื่อจำแนกตามศาสนา พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธและศาสนาคริสต์ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (แสดงในตารางที่ 74)

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุก

ระดับการศึกษาสูงสุด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ยกเว้นระดับปริญญาตรี คือ การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (แสดงในตารางที่ 75)

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ยกเว้นนักเรียนหรือนักศึกษา คือ มีบริการเสริม เช่น บัตร ATM และอาชีพอื่น ๆ คือ ความถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน และความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (แสดงในตารางที่ 76)

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกช่วงรายได้ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ยกเว้นรายได้ 30,001 – 40,000 บาท และ 40,001 – 50,000 บาท คือ การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (แสดงในตารางที่ 77)

2. ปัจจัยด้านราคา (Price)

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม และอัตราผลตอบแทนสูง ส่วนค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม และค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม มีผลในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามหญิง และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (แสดงในตารางที่ 71)

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม และค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม อายุ 20 – 29 ปี และ 30 - 39 ปี คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม อายุ 40 - 49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (แสดงในตารางที่ 72)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพหย่าหรือหม้าย และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม ส่วนสถานภาพสมรส คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (แสดงในตารางที่ 73)

เมื่อจำแนกตามศาสนา พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลาม และศาสนาพุทธ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม ส่วนศาสนาคริสต์ คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (แสดงในตารางที่ 74)

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. และอนุปริญญาหรือปวส. คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม ปริญญาตรี คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม และค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (แสดงในตารางที่ 75)

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม ยกเว้นนักเรียนหรือนักศึกษา คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม ส่วนพนักงานบริษัทเอกชน คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม และค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม (แสดงในตารางที่ 76)

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 10,001 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม รายได้ 30,001 – 40,000 บาท คือ อัตราผลตอบแทนสูง รายได้ 40,001 – 50,000 บาท คือ ค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม และค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม และรายได้มากกว่า 50,000 บาท คือ ค่าธรรมเนียมการโอน

เงินเหมาะสม ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (แสดงในตารางที่ 77)

3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน และมีที่จอดรถเพียงพอ ส่วนมีตู้ ATM ให้บริการทั่วถึง และธนาคารมีสาขาทั่วถึง มีผลในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน และเพศหญิง คือ มีที่จอดรถเพียงพอ (แสดงในตารางที่ 71)

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 40 - 49 ปี และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน อายุ 20 - 29 ปี และ 30 - 39 ปี คือ มีที่จอดรถเพียงพอ ส่วนอายุ 50 ปีขึ้นไป คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (แสดงในตารางที่ 72)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน สถานภาพสมรส คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน ส่วนสถานภาพหย่าหรือหม้าย คือ มีที่จอดรถเพียงพอ (แสดงในตารางที่ 73)

เมื่อจำแนกตามศาสนา พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามศาสนาอิสลามและศาสนาพุทธ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน ส่วนศาสนาคริสต์ คือ มีที่จอดรถเพียงพอ (แสดงในตารางที่ 74)

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีที่จอดรถเพียงพอ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน อนุปริญญาหรือปวส. และ

ปริญญาตรี คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน ส่วนสูงกว่าปริญญาตรี คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน และมีที่จอดรถเพียงพอ (แสดงในตารางที่ 75)

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามนักเรียนหรือนักศึกษา และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน รัฐบาลหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และรับจ้างอิสระ คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน พนักงานบริษัทเอกชนและอาชีพอื่น ๆ คือ มีที่จอดรถเพียงพอ ส่วนเจ้าของกิจการ คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน และทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (แสดงในตารางที่ 76)

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 10,001 บาท 30,001 – 40,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน รายได้ 10,001 – 20,000 บาท คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน รายได้ 20,001 – 30,000 บาท คือ มีที่จอดรถเพียงพอ ส่วนรายได้ 40,001 – 50,000 บาท คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน และทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (แสดงในตารางที่ 77)

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยย่อยมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ มีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ และมีการโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (แสดงในตารางที่ 71)

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกช่วงอายุ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ยกเว้นอายุต่ำกว่า 20 ปี คือ มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (แสดงในตารางที่ 72)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานภาพสมรส และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (แสดงในตารางที่ 73)

เมื่อจำแนกตามศาสนา พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกศาสนา และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (แสดงในตารางที่ 74)

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาสูงสุด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (แสดงในตารางที่ 75)

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (แสดงในตารางที่ 76)

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (แสดงในตารางที่ 77)

5. ปัจจัยด้านคน (People)

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคนทุกปัจจัยย่อยมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ พนักงานมีน้ำใจ/ เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม พนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ พนักงานมีการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ และพนักงานมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของเพศหญิง และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (แสดงในตารางที่ 71)

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 50 ปีขึ้นไป และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม อายุ 20 - 29 ปี คือ พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 - 39 ปี และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี และอายุ 40 - 49 ปี คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี และพนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (แสดงในตารางที่ 72)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพหย่าหรือหม้าย และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า ส่วนสถานภาพสมรส คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (แสดงในตารางที่ 73)

เมื่อจำแนกตามศาสนา พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามศาสนาอิสลาม และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี และพนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า ศาสนาคริสต์ คือ พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (แสดงในตารางที่ 74)

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม และพนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. และปริญญาตรี และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี อนุปริญญาหรือปวส. คือ พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (แสดงในตารางที่ 75)

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี และพนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ อาชีพรับจ้างอิสระ คือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่าง

เท่าเทียม และอาชีพอื่น ๆ คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษาและเจ้าของกิจการ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (แสดงในตารางที่ 76)

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี พนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ และพนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า รายได้ 40,001 – 50,000 บาท คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 10,001 บาท และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี และพนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า รายได้ 10,001 – 20,000 บาท และรายได้ 20,001 – 30,000 บาท คือ พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า และรายได้มากกว่า 50,000 บาท คือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (แสดงในตารางที่ 77)

6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ส่วนมีระบบการรับบัตรคิว มีผลในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (แสดงในตารางที่ 71)

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อายุ 30-39 ปี และอายุ 40-49 ปี คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 20-29 ปี และ 50 ปีขึ้นไป และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (แสดงในตารางที่ 72)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพโสด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับช้อน และสถานภาพหย่าหรือหม้าย คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (แสดงในตารางที่ 73)

เมื่อจำแนกตามศาสนา พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามและศาสนาพุทธ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ส่วนศาสนาคริสต์ คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับช้อน (แสดงในตารางที่ 74)

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาสูงสุด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (แสดงในตารางที่ 75)

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับช้อน อาชีพรับจ้างอิสระและอื่น ๆ คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และเจ้าของกิจการ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (แสดงในตารางที่ 76)

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,001 บาท 10,001-20,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (แสดงในตารางที่ 77)

7. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (Physical Evidence)

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏทุกปัจจัยย่อยมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ มีโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ให้บริการระหว่างรอรับบริการ ภายในธนาคารมีบรรยากาศดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย มีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยตลอดเวลา และมีน้ำดื่มและกาแฟ ให้บริการระหว่างรอรับบริการ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม ส่วนเพศหญิง คือ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (แสดงในตารางที่ 71)

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ มีโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ให้บริการระหว่างรอรับบริการ และการแต่งกายของพนักงานเหมาะสม อายุ 20 - 29 ปี คือ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม อายุ 30 - 39 ปี คือ สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ อายุ 40 - 49 ปี คือ สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ และอายุ 50 ปีขึ้นไป คือ การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (แสดงในตารางที่ 72)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ สถานภาพสมรส คือ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม ส่วนสถานภาพหย่าหรือหม้าย คือ สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ และมีโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ให้บริการระหว่างรอรับบริการ (แสดงในตารางที่ 73)

เมื่อจำแนกตามศาสนา พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลาม และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม และมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม ศาสนาพุทธ คือ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบ

แบบสอบถามที่นับถือศาสนาคริสต์ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (แสดงในตารางที่ 74)

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ และมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. และปริญญาตรี คือ การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม อนุปริญญาหรือปวส. คือ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม และสูงกว่าปริญญาตรี คือ สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (แสดงในตารางที่ 75)

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามนักเรียนหรือนักศึกษา และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม รับจ้างอิสระ คือ สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ และมีโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ให้บริการระหว่างรอรับบริการ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ และมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม พนักงานบริษัทเอกชนและเจ้าของกิจการ คือ การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม ส่วนอาชีพอื่น ๆ คือ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (แสดงในตารางที่ 76)

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 10,001 บาท และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม รายได้ 10,001 – 20,000 บาท และ 40,001 – 50,000 บาท คือ การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม รายได้ 20,001 – 30,000 บาท คือ สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ และการแต่งกายของพนักงานเหมาะสม รายได้ 30,001 – 40,000 บาท คือ การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม และมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม ส่วนรายได้มากกว่า 50,000 บาท คือ สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ (แสดงในตารางที่ 77)

ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในภาพรวม

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง กับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จึงสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 71 สรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในภาพรวม โดยจัดตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง	
	เพศชาย	เพศหญิง
ผลิตภัณฑ์	ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	- ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร - การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน
ราคา	- มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม - ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม	มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม
การจัดจำหน่าย	ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน	มีที่จอดรถเพียงพอ
การส่งเสริมการตลาด	มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
คน	พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี
กระบวนการให้บริการ	บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน
ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม	มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่าง และระบบปรับอากาศที่เหมาะสม

ตารางที่ 72 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้านานาชาติอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในภาพรวม โดยจัดตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ผลิตภัณฑ์	- มีบริการเสริม เช่น บัตร ATM - ความมั่นคง และความ น่าเชื่อถือของ ธนาคาร - รูปแบบสมุด เงินฝาก สวยงาม	การรับประกัน เงินฝากเต็ม จำนวน	ความมั่นคง และความ น่าเชื่อถือของ ธนาคาร	ความมั่นคง และความ น่าเชื่อถือของ ธนาคาร	ความมั่นคง และความ น่าเชื่อถือของ ธนาคาร
ราคา	มีการกำหนด จำนวนเงินฝาก ขั้นต่ำในอัตรา ที่เหมาะสม	ค่าธรรมเนียม การโอนเงิน เหมาะสม	ค่าธรรมเนียม การโอนเงิน เหมาะสม	มีการกำหนด จำนวนเงินฝาก ขั้นต่ำในอัตรา ที่เหมาะสม	มีการกำหนด จำนวนเงินฝาก ขั้นต่ำในอัตรา ที่เหมาะสม
การจัดจำหน่าย	ทำเลที่ตั้ง ธนาคารอยู่ใกล้ ที่ทำงาน	มีที่จอดรถ เพียงพอ	มีที่จอดรถ เพียงพอ	ทำเลที่ตั้ง ธนาคารอยู่ใกล้ ที่ทำงาน	ทำเลที่ตั้ง ธนาคารอยู่ใกล้ บ้าน
การส่งเสริม การตลาด	- มีการแจกของ ที่ระลึก / ของขวัญเมื่อมา ใช้บริการ หรือ ในโอกาสพิเศษ ต่าง ๆ - มีพนักงาน ธนาคารออกไป พบลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	มีพนักงาน ธนาคารออกไป พบลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	มีพนักงาน ธนาคารออกไป พบลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	มีพนักงาน ธนาคารออกไป พบลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	มีพนักงาน ธนาคารออกไป พบลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ

ตารางที่ 72 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้านานาชาติอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในภาพรวม โดยจัดตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
คน	พนักงาน ให้บริการลูกค้า อย่างเท่าเทียม	พนักงานมี น้ำใจเป็น กันเอง/เอาใจ ใส่ลูกค้า	- พนักงานมี มนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี - พนักงานมี น้ำใจเป็น กันเอง/เอาใจ ใส่ลูกค้า	- พนักงานมี มนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี พนักงานมี น้ำใจเป็น กันเอง/เอาใจ ใส่ลูกค้า	พนักงาน ให้บริการลูกค้า อย่างเท่าเทียม
กระบวนการ ให้บริการ	ขั้นตอนการ ให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน
ลักษณะทาง กายภาพที่ปรากฏ	- สถานที่ กว้างขวาง มี ช่องบริการ เพียงพอ - สถานที่พักรอ รับบริการ เพียงพอ - มีโทรทัศน์ และ หนังสือพิมพ์ ให้บริการลูกค้า ระหว่างรอรับ บริการ - การแต่งกาย ของพนักงาน เหมาะสม	มีการเปิดไฟฟ้า เพื่อให้แสง สว่างและระบบ ปรับอากาศ ที่เหมาะสม	สถานที่ กว้างขวาง มี ช่องบริการ เพียงพอ	สถานที่พักรอ รับบริการ เพียงพอ	มีการเปิดไฟฟ้า เพื่อให้แสง สว่างและระบบ ปรับอากาศ ที่เหมาะสม

ตารางที่ 73 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้านานาชาติอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในภาพรวม โดยจัดตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง		
	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย
ผลิตภัณฑ์	ความมั่นคงและความ น่าเชื่อถือของธนาคาร	ความมั่นคงและความ น่าเชื่อถือของธนาคาร	ความมั่นคงและความ น่าเชื่อถือของธนาคาร
ราคา	ค่าธรรมเนียมการโอน เงินเหมาะสม	มีการกำหนดจำนวน เงินฝากขั้นต่ำในอัตรา ที่เหมาะสม	ค่าธรรมเนียมการโอน เงินเหมาะสม
การจัดจำหน่าย	ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ ใกล้ที่ทำงาน	ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ ใกล้บ้าน	มีที่จอดรถเพียงพอ
การส่งเสริมการตลาด	มีพนักงานธนาคาร ออกไปพบลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	มีพนักงานธนาคาร ออกไปพบลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	มีพนักงานธนาคาร ออกไปพบลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ
คน	พนักงานมีน้ำใจ/เป็น กันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	พนักงานมี มนุษยสัมพันธ์ และ มารยาทที่ดี	พนักงานมีน้ำใจ/เป็น กันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า
กระบวนการให้บริการ	- บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน - ขั้นตอนการ ให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน
ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	สถานที่กว้างขวาง มีช่องบริการเพียงพอ	มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้ แสงสว่าง และระบบ ปรับอากาศที่เหมาะสม	- สถานที่กว้างขวาง มีช่องบริการเพียงพอ - มีโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ ให้บริการลูกค้า ระหว่างรอรับบริการ

ตารางที่ 74 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้านานาชาติอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในภาพรวม โดยจัดตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามศาสนา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ของลูกค้านานาชาติอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง		
	อิสลาม	พุทธ	คริสต์
ผลิตภัณฑ์	การดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย	ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร
ราคา	มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม	มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม	ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม
การจัดจำหน่าย	ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน	ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน	มีที่จอดรถเพียงพอ
การส่งเสริมการตลาด	มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
คน	- พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี - พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	- พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี - พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า
กระบวนการให้บริการ	บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	- บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน - ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ - ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	- การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม - มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม	มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม	การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม

ตารางที่ 75 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้านานาชาติอิสลาม สาขาลำปาง ในภาพรวม โดยจัดตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง				
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ผลิตภัณฑ์	ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน	ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร
ราคา	มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม	ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม	ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม	- มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม - ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม	มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม
การจัดจำหน่าย	มีที่จอดรถเพียงพอ	ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน	ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน	ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน	- ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน - มีที่จอดรถเพียงพอ
การส่งเสริมการตลาด	มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 75 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้านานาชาติอิสลาม สาขาลำปาง ในภาพรวม โดยจัดตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง				
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
คน	- พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม - พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี	พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี	พนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ
กระบวนการให้บริการ	บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน
ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	- สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ - มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม	การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม	มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม	การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม	สถานที่กว้างขวาง มีช่องบริการเพียงพอ

ตารางที่ 76 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในภาพรวม โดยจัดตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง					
	นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ	รับจ้างอิสระ	อื่น ๆ
ผลิตภัณฑ์	มีบริการเสริม เช่น บัตร ATM	ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	- ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม ในการนำเงินฝากไปลงทุน - การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน - ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร
ราคา	ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม	มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม	- ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม - ค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม	มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม	มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม	มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม

ตารางที่ 76 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้านานาชาติอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในภาพรวม โดยจัดตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง					
	นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ	รับจ้างอิสระ	อื่น ๆ
การจัดจำหน่าย	ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน	ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน	มีที่จอดรถเพียงพอ	- ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน - ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน	ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน	มีที่จอดรถเพียงพอ
การส่งเสริมการตลาด	มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
คน	พนักงานมีน้ำใจเป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	- พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี - พนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ	พนักงานมีน้ำใจเป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี
กระบวนการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน

ตารางที่ 76 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในภาพรวม โดยจัดตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง					
	นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ	รับจ้างอิสระ	อื่น ๆ
ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม	- สถานที่กว้างขวาง มีช่องบริการเพียงพอ - มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม	การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม	การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม	- สถานที่กว้างขวาง มีช่องบริการเพียงพอ - มีโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ให้บริการ ตู้ค้ำระหว่างรอรับบริการ	มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม

ตารางที่ 77 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในภาพรวม โดยจัดตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง					
	น้อยกว่า 10,001 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	ผลิตภัณฑ์	ความมั่นคง และความ น่าเชื่อถือ ของธนาคาร	ความมั่นคง และความ น่าเชื่อถือ ของธนาคาร	ความมั่นคง และความ น่าเชื่อถือ ของธนาคาร	การ รับประกัน เงินฝากเต็ม จำนวน	การรับประกัน เงินฝากเต็ม จำนวน
ราคา	มีการ กำหนด จำนวนเงิน ฝากขั้นต่ำ ในอัตราที่ เหมาะสม	มีการ กำหนด จำนวนเงิน ฝากขั้นต่ำ ในอัตราที่ เหมาะสม	มีการ กำหนด จำนวนเงิน ฝากขั้นต่ำ ในอัตราที่ เหมาะสม	อัตรา ผลตอบแทน สูง	- ค่าธรรมเนียม การใช้บัตร ATM เหมาะสม - ค่าธรรมเนียม การหักบัญชี เพื่อชำระค่า สาธารณูปโภค เหมาะสม	ค่าธรรมเนียม การโอนเงิน เหมาะสม
การจัด จำหน่าย	ทำเลที่ตั้ง ธนาคารอยู่ ใกล้ที่ ทำงาน	ทำเลที่ตั้ง ธนาคารอยู่ ใกล้บ้าน	มีที่จอดรถ เพียงพอ	ทำเลที่ตั้ง ธนาคารอยู่ ใกล้ที่ ทำงาน	- ทำเลที่ตั้ง ธนาคารอยู่ใกล้ บ้าน - ทำเลที่ตั้ง ธนาคารอยู่ใกล้ ที่ทำงาน	ทำเลที่ตั้ง ธนาคารอยู่ ใกล้ที่ทำงาน
การส่งเสริม การตลาด	มีพนักงาน ธนาคาร ออกไปพบ ลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	มีพนักงาน ธนาคาร ออกไปพบ ลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	มีพนักงาน ธนาคาร ออกไปพบ ลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	มีพนักงาน ธนาคาร ออกไปพบ ลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	มีพนักงาน ธนาคารออกไป พบลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	มีพนักงาน ธนาคาร ออกไปพบ ลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ

ตารางที่ 77 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้านานาชาติอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในภาพรวม โดยจัดตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้านานาชาติอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง					
	น้อยกว่า 10,001 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
คน	- พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี - พนักงานมีน้ำใจเป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	พนักงานมีน้ำใจเป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	พนักงานมีน้ำใจเป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	- พนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ - พนักงานมีน้ำใจเป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม
กระบวนการให้บริการ	บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน
ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม	การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม	- สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ - การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม	- การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม - มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม	การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม	สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยด้านต่าง ๆ 10 ปัจจัยแรก ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1	บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	กระบวนการให้บริการ	4.46 (มาก)
2	พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	คน	4.42 (มาก)
3	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี	คน	4.41 (มาก)
4	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม	คน	4.36 (มาก)
5	พนักงานมีความซื่อสัตย์ และน่าเชื่อถือ	คน	4.34 (มาก)
6	ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ	กระบวนการให้บริการ	4.33 (มาก)
7	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	กระบวนการให้บริการ	4.31 (มาก)
8	ธนาคารมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่าง และระบบปรับอากาศที่เหมาะสม	ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	4.27 (มาก)
9	การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม	ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	4.26 (มาก)
10	พนักงานมีการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว	คน	4.23 (มาก)
10	สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ	ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	4.23 (มาก)

จากตารางที่ 78 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 10 ปัจจัยแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.46) พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.42) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.41) พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานมี

ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.31) ธนาคารมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่าง และระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.27) การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.26) พนักงานมีการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.23) และสถานที่พักรอคอยการให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปางในครั้งนี้ มีแนวคิดและทฤษฎีในการศึกษา ได้แก่ ส่วนประสมการตลาดบริการ ทักษะของอิสลามเรื่องคอกเบี้ย และธุรกิจของธนาคารอิสลาม มาอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

จากการศึกษา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร รองลงมา คือ การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จันทรจิรา สุริยะชัยพร (2541) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารนครหลวงไทย ที่สำคัญเป็นอันดับแรก คือ ความมั่นคงของธนาคาร และรองลงมา คือ การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน

อย่างไรก็ตามผลของการศึกษาดังกล่าวไม่สอดคล้องกับการศึกษาของณฤทธิ์ เลิศศิวิเวท (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านมีบริการเสริม เช่น บัตร A.T.M. และบัตรเครดิต มีผลเป็นอันดับแรก ทั้งนี้ความไม่สอดคล้องนี้อาจเกิดจาก การที่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ให้บริการเสริมด้านบัตร A.T.M. และบัตรเครดิต ซึ่งลูกค้าสามารถใช้บริการต่าง ๆ ผ่านบัตรดังกล่าวได้หลากหลาย เช่น การฝากและถอนเงินสด การโอนเงินข้ามธนาคาร และการชำระค่าบริการต่าง ๆ เป็นต้น ในขณะที่บัตร A.T.M. ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ทำธุรกรรมได้เพียงการถอนเงินสดเท่านั้น และไม่มีบริการด้านบัตรเครดิต จึงทำให้ปัจจัยด้านการมีบริการเสริม เช่น บัตร A.T.M. และบัตรเครดิต

ไม่ใช่ปัจจัยแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

เมื่อจำแนกตามศาสนา พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามมากที่สุด คือ การดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยและความถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลามในการนำเงินฝากไปลงทุน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบรม สีวานิช (2547) ที่ศึกษาทัศนคติของชาวมุสลิมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจและความเชื่อในบริการรับฝากเงินตามหลักศาสนาอิสลาม ในด้านการไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย และการนำเงินฝากไปลงทุนต้องถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกฤตา สาเส้น (2547) ที่ศึกษาการบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พบว่า ลูกค้าให้การยอมรับการบริหารงานของธนาคารใน 3 อันดับแรก คือ ในด้านของความถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลามมากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารได้นำเงินฝากไปลงทุนในธุรกิจที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม และการดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย

จากการศึกษาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ สรุปได้ว่า ลูกค้าทั่วไปที่ไม่ใช่มุสลิมจะให้ปัจจัยย่อยด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากเป็นอันดับแรก แต่ลูกค้าที่เป็นมุสลิมจะคำนึงถึงการดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยและความถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลามในการนำเงินฝากไปลงทุน เป็นอันดับแรก

2. ปัจจัยด้านราคา (Price)

จากการศึกษา ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม และปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ค่าธรรมเนียมการให้บริการ A.T.M. เหมาะสม และค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ณฤทธิ์ เลิศศิเวท (2547) ซึ่งศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตร A.T.M. ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการทำธุรกรรมการเงินผ่านบัตร A.T.M. ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ยังไม่สามารถทำธุรกรรมการเงินต่าง ๆ ได้หลากหลาย ซึ่งขณะนี้ทำได้เพียงแค่รายการถอนเงินสด และโอนเงินระหว่างสาขาเท่านั้น และลูกค้าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการฝากเงินเพื่อการออมเงิน ดังนั้นปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมการให้บริการ A.T.M. เหมาะสม จึงไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ลูกค้า

ให้ความสนใจ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จันทรจิรา สุริยะชัยพร (2541) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้านักเรียนนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อลูกค้า คือ การจ่ายอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง ทั้งนี้เนื่องจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยไม่มีการจ่ายดอกเบี้ย แต่ผลตอบแทนที่ลูกค้าจะได้รับอยู่ในรูปของการแบ่งปันกำไรระหว่างลูกค้ากับธนาคาร ซึ่งไม่สามารถกำหนดได้ขึ้นอยู่กับผลกำไรจากการดำเนินงานของธนาคารที่ลูกค้าไม่อาจทราบว่าจะมีกำไรหรือไม่ จึงทำให้ปัจจัยด้านอัตราผลตอบแทนสูงไม่ใช่ปัจจัยแรกที่มีผลต่อลูกค้านักเรียนอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)

จากการศึกษา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ณฤทธิ เลิศสิ่วเวท (2547) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงานสะดวกต่อการเดินทาง

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

จากการศึกษา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ ซึ่งทุกปัจจัยย่อยมีผลในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบรม ลีลวานิช (2547) ที่ศึกษาทัศนคติของชาวมุสลิมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม พบว่า ลูกค้ามีทัศนคติต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ณฤทธิ เลิศสิ่วเวท (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมูลการให้บริการของธนาคารทันสมัยและครบถ้วน ทั้งนี้เนื่องจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยไม่ค่อยมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์เพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านบริการต่าง ๆ ให้ลูกค้าได้ทราบ ดังนั้นลูกค้าจึงไม่ค่อยได้รับข้อมูลการให้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารมากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปที่มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

5. ปัจจัยด้านคน (People)

จากการศึกษา ปัจจัยด้านคนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ณฤทธิ์ เลิศศิวิเวท (2547) ที่พบว่า ปัจจัยด้านคนที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการ ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาท

6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ณฤทธิ์ เลิศศิวิเวท (2547) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการ ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการที่รวดเร็ว และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกฤตดา สาเส็น (2547) ที่พบว่า ลูกค้าให้การยอมรับด้านความรวดเร็วของการให้บริการเป็นหนึ่งในสามอันดับแรก ในด้านการให้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง มีลูกค้าจำนวน ไม่มาก เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ทำให้พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และลูกค้าไม่ต้องรอนาน

7. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (Physical Evidence)

จากการศึกษา ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ณฤทธิ์ เลิศศิวิเวท (2547) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการ ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีโทรทัศน์ให้ลูกค้าดู ระหว่างรอการให้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ที่มาใช้บริการในแต่ละวันมีจำนวนน้อยราย ดังนั้นการทำธุรกรรมในธนาคารจึงไม่ต้องใช้เวลานาน เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นซึ่งมีลูกค้ามาใช้บริการต่อวันมาก จึงต้องใช้เวลามากในการทำธุรกรรมในธนาคาร ดังนั้นจึงต้องมีโทรทัศน์ให้ลูกค้าดูระหว่างรอรับบริการเพื่อไม่ให้ลูกค้ารู้สึกเบื่อหรือหงุดหงิด

ทัศนะของอิสลามเรื่องดอกเบี้ยและธุรกิจของธนาคารอิสลาม

หลักการในการดำเนินงานของธนาคารอิสลาม คือ การไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องของดอกเบี้ยทุกรูปแบบ ธุรกิจหรือการลงทุนของธนาคารไม่ขัดกับหลักศาสนาอิสลาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ปัจจัยย่อยด้านการดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย และความถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุนนั้น มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก (แสดงในตารางที่ 79) ซึ่งแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอื่น ๆ ที่ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านอื่น ๆ มากกว่า (แสดงไว้ในตารางที่ 80) และสอดคล้องกับการศึกษาของบรม สีลวานิช (2547) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจและความเชื่อในบริการรับฝากเงินตามหลักศาสนาอิสลาม ในด้านการไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย และการนำเงินฝากไปลงทุนต้องถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกฤตา สาเส็น (2547) ที่พบว่า ลูกค้ำให้การยอมรับการบริหารงานของธนาคารใน 3 อันดับแรก คือ ในด้านของความถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลามมากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารได้นำเงินฝากไปลงทุนในธุรกิจที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม และการดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยด้านต่าง ๆ 10 ปัจจัยแรก ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ที่นับถือศาสนาอิสลาม

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1	การดำเนินงานของธนาคาร ไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย	ผลิตภัณฑ์	4.62 (มากที่สุด)
2	ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม ในการนำเงินฝากไปลงทุน	ผลิตภัณฑ์	4.60 (มากที่สุด)
3	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี	คน	4.53 (มากที่สุด)
4	พนักงานมีน้ำใจเป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	คน	4.53 (มากที่สุด)
5	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม	คน	4.49 (มาก)
6	การให้บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	กระบวนการให้บริการ	4.47 (มาก)
7	พนักงานมีความซื่อสัตย์ และน่าเชื่อถือ	คน	4.42 (มาก)
8	การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน	ผลิตภัณฑ์	4.38 (มาก)
9	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	กระบวนการให้บริการ	4.36 (มาก)
10	ความมั่นคง และความน่าเชื่อถือของธนาคาร	ผลิตภัณฑ์	4.36 (มาก)
10	การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม	ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	4.36 (มาก)
10	มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่าง และระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม	ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	4.36 (มาก)

จากตารางที่ 79 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้ายที่นับถือศาสนาอิสลาม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 10 ปัจจัยแรก คือ การดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลามในการนำเงินฝากไปลงทุน พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม การให้บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน พนักงานมีความซื่อสัตย์ และน่าเชื่อถือ การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความมั่นคง และที่น่าเชื่อถือของธนาคาร การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม และมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่าง และระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยด้านต่าง ๆ 10 ปัจจัยแรก ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ที่นับถือศาสนาอื่น ๆ

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1	การให้บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	กระบวนการให้บริการ	4.46 (มาก)
2	พนักงานมีน้ำใจเป็นกันเองเอาใจใส่ลูกค้า	คน	4.39 (มาก)
3	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี	คน	4.38 (มาก)
4	ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ	กระบวนการให้บริการ	4.34 (มาก)
5	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม	คน	4.33 (มาก)
6	พนักงานมีความซื่อสัตย์ และน่าเชื่อถือ	คน	4.32 (มาก)
7	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	กระบวนการให้บริการ	4.30 (มาก)
8	มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่าง และระบบปรับอากาศที่เหมาะสม	ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	4.24 (มาก)
9	การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม	ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	4.23 (มาก)
10	พนักงานมีการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว	คน	4.23 (มาก)

จากตารางที่ 80 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าที่นับถือศาสนาอิสลาม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 10 ปัจจัยแรก คือ การให้บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน พนักงานมีน้ำใจเป็นกันเองเอาใจใส่ลูกค้า พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม พนักงานมีความซื่อสัตย์ และน่าเชื่อถือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่าง และระบบ

ปรับอากาศที่เหมาะสม การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม และพนักงานมีการตอบสนองในการแก้ไขปัญหที่รวดเร็ว

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง นับถือศาสนาพุทธ

2. ประเภทเงินฝากที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง มากที่สุด คือ บัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์วาคิอะฮ์ ซึ่งเป็นบัญชีเงินฝากที่ลูกค้าสามารถฝากและถอนได้ตามต้องการโดยมีเงื่อนไขในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก และไม่มีกำกััดจำนวนเงินฝากและระยะเวลาในการฝากแต่ละครั้ง โดยหลักการของเงินฝากวาคิอะฮ์ คือ การเก็บรักษาเงินเพื่อความปลอดภัยโดยไม่มุ่งหวังการได้ผลตอบแทน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการฝากเงินเพื่อการออมเงิน

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารอื่นอีกนอกจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

4. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลาม อันดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย และความถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลามในการนำเงินฝากไปลงทุน ซึ่งเป็นไปตามหลักศาสนาอิสลามที่ห้ามการเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องของดอกเบี้ยทุกรูปแบบ และธุรกิจหรือการลงทุนของธนาคารต้องไม่ขัดกับหลักศาสนาอิสลาม

5. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอื่น ๆ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

6. ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลาม 10 อันดับแรก จะอยู่ในส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ คน กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอื่น ๆ 10 อันดับแรก เป็นส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ คน และลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ซึ่งไม่มีปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ โดยเรียงลำดับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง จากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ในระดับมาก ดังนี้

ปัจจัยย่อยด้านบริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน คือ ธนาคารควรจัดการอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน เพื่อความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วในการให้บริการ อีกทั้งควรพัฒนาระบบปฏิบัติการต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็วมากขึ้น

ปัจจัยย่อยด้านความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ คือ ธนาคารควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานในด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งควรมีคู่มือและระเบียบในการปฏิบัติงานของพนักงานรวมถึงข่าวสารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ผ่านทางระบบ Intranet ของธนาคารเพื่อให้พนักงานได้ศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการทดสอบความรู้และทักษะในการทำงานของพนักงานในระดับต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความรู้และสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ

ปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน คือ ธนาคารควรลดขั้นตอนในการทำการต่าง ๆ ที่ซ้ำซ้อนลง และอาจมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ลูกค้าสามารถทำการเองได้ เช่น เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ และเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

ปัจจัยด้านคน

ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ในระดับมาก ดังนี้

ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า และด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี คือ ธนาคารควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานในด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทุก ๆ ด้าน โดยเน้นการเอาใจใส่ลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ

ปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม คือ พนักงานควรมีมาตรฐานในการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม เอาใจใส่ดูแลลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง

ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ คือ ธนาคารควรเน้นในเรื่องจรรยาบรรณของพนักงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและน่าเชื่อถือของพนักงาน

ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว คือ พนักงานควรมีทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง นอกจากนี้ควรจัดให้มีพนักงานต้อนรับคอยให้บริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอย่างทั่วถึง และสามารถช่วยเหลือลูกค้าได้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้ามีปัญหา

ปัจจัยย่อยด้านมีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ คือ ธนาคารควรจัดจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงานของสาขา

ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ คือ ธนาคารควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานในด้านการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งควรมีการทดสอบความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ในระดับมาก ดังนี้

ปัจจัยย่อยด้านการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม คือ ธนาคารควรมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างเพียงพอ ไม่ควรมืดหรือสว่างเกินไป และระบบปรับอากาศที่อุณหภูมิเหมาะสม ไม่ควรเย็นหรือร้อนเกินไป เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกสบายขณะรอรับบริการ

ปัจจัยย่อยด้านการแต่งกายของพนักงานเหมาะสม คือ พนักงานควรแต่งเครื่องแบบพนักงานตามที่ธนาคารกำหนดให้เหมาะสม ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร

ปัจจัยย่อยด้านสถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ คือ ธนาคารควรจัดที่พักรอรับบริการให้ลูกค้าอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ

ปัจจัยย่อยด้านสถานที่กว้างขวาง มีช่องบริการเพียงพอ คือ ธนาคารควรเปิดช่องบริการให้เหมาะสมกับปริมาณลูกค้าของสาขาธนาคาร ไม่ควรเปิดช่องบริการมากเกินไปเพราะจะทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ รวมทั้งพนักงานประจำช่องบริการ หรือการมีช่องบริการน้อยเกินไปก็อาจทำให้ลูกค้าต้องรอนาน

ปัจจัยย่อยด้านมีโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ให้บริการระหว่างรอรับบริการ คือ ธนาคารควรจัดสถานที่ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า และทำให้ลูกค้าไม่รู้สึกหงุดหงิดหรือเบื่อระหว่างรอรับบริการ โดยมีโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ ให้บริการ

ปัจจัยย่อยด้านภายในธนาคารมีบรรยากาศดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม คือ ธนาคารจะต้องมีการตกแต่งภายในสาขาให้สวยงาม เป็นสัดส่วนเพื่อความสะดวกแก่ลูกค้าในการใช้บริการ และไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกอึดอัด รวมถึงการมีพนักงานต้อนรับคอยดูแลและให้บริการลูกค้าตลอดเวลา

ปัจจัยย่อยด้านมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ทันสมัย คือ ธนาคารควรมีการปรับปรุงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย และสามารถให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วและครบถ้วน

ปัจจัยย่อยด้านมีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยตลอดเวลา คือ ธนาคารควรจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่ประจำธนาคารตลอดเวลา และควรฝึกอบรมในด้านมารยาทและการดูแลความปลอดภัยแก่พนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยย่อยด้านมีน้ำดื่มและกาแฟให้บริการระหว่างรอรับบริการ คือ ธนาคารควรจัดให้มีมุมสำหรับบริการน้ำดื่มและกาแฟให้บริการลูกค้า นอกจากนี้หากเป็นลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นเวลานาน เช่น ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อสอบถามหรือปรึกษาเรื่องการใช้บริการเป็นเวลานาน พนักงานควรจัดน้ำดื่มหรือกาแฟมารับรอง เป็นต้น

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ในระดับมาก ดังนี้

ปัจจัยย่อยด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร คือ ธนาคารควรมุ่งเน้นในด้านภาพลักษณ์ที่มั่นคงของธนาคาร โดยการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ควรมุ่งให้ลูกค้าทราบถึงการเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง เพื่อสร้างความมั่นใจในธนาคารแก่ลูกค้า นอกจากนี้ควรมีการเผยแพร่รายงานทางการเงินและการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบได้

ปัจจัยย่อยด้านการรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน คือ ธนาคารควรประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเกี่ยวกับ พ.ร.บ. กู้ยืมเงินฝาก ซึ่งธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีการคุ้มครองเงินฝากเต็มจำนวนแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไปที่มีการจำกัดจำนวนเงินฝากที่รับประกัน

ปัจจัยย่อยด้านถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลามในการนำเงินฝากไปลงทุน และด้านการดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย คือ ธนาคารควรมีการเผยแพร่รายงานทางการเงินและการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบความถูกต้องและติดตามการดำเนินงานของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม

ปัจจัยย่อยด้านรูปแบบสมุดเงินฝากสวยงาม คือ ธนาคารควรออกแบบสมุดเงินฝากแต่ละประเภทให้มีความสวยงาม และดึงดูดใจลูกค้า

ปัจจัยย่อยด้านมีบริการเสริม เช่น บัตร ATM คือ ธนาคารควรพัฒนาบริการเสริมด้านต่าง ๆ ให้หลากหลาย เช่น บริการบัตรเดบิต เป็นต้น เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่น ๆ ได้ในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาต่าง ๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ในระดับมาก ดังนี้

ปัจจัยย่อยด้านมีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม คือ ธนาคารควรปรับจำนวนเงินฝากขั้นต่ำให้เหมาะสม (ปัจจุบันจำนวนเงินฝากขั้นต่ำของบัญชีประเภทวาดีอะฮ์ คือ 100 บาท)

ปัจจัยย่อยด้านค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม คือ ธนาคารควรปรับค่าธรรมเนียมการโอนเงินให้เหมาะสม โดยควรต่ำกว่าหรือเท่ากับธนาคารอื่น

ปัจจัยย่อยด้านอัตราผลตอบแทนสูง คือ ธนาคารควรปรับอัตราผลตอบแทนให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า และสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาต่าง ๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ในระดับมาก ดังนี้

ปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน และด้านทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน คือ ธนาคารควรขยายสาขาเพื่อความสะดวกในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งอาจจะเป็นสาขาย่อยที่มีขนาดเล็กและปริมาณพนักงานไม่ต้องมากนัก แต่มีสาขาให้บริการอย่างทั่วถึง โดยลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการสาขาที่อยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงานอย่างสะดวก

ปัจจัยย่อยด้านมีที่จอดรถเพียงพอ คือ ธนาคารควรมีการอำนวยความสะดวกในการจอดรถให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น จัดสถานที่จอดรถให้เป็นระเบียบ มีช่องทางการเดินรถที่สะดวกปลอดภัย และควรมีพนักงานอำนวยความสะดวกในที่จอดรถ เป็นต้น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

เนื่องจากปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาต่าง ๆ ในระดับปานกลาง ดังนั้นธนาคารควรให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของธนาคาร โดยการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น เป็นต้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ และรายงานประจำปี

เป็นต้น นอกจากนี้ควรมีการแจกของที่ระลึกหรือของขวัญเมื่อลูกค้ามาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ และควรมีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะสำหรับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ได้ดังนี้

1. สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ธนาคารควรเน้นการให้บริการด้านบัตร ATM โดยกำหนดค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM ให้เหมาะสม และเพิ่มการทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านบัตร ATM ให้หลากหลายขึ้น เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้เป็นนักเรียนและนักศึกษา ต้องการความสะดวกและรวดเร็ว โดยไม่ต้องมาใช้บริการที่ธนาคาร

2. สำหรับลูกค้าที่นับถือศาสนาอิสลาม ธนาคารควรสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้ากลุ่มนี้เกี่ยวกับความถูกต้องตามหลักศาสนาในการดำเนินงานของธนาคาร โดยอาจประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ หรือเชิญนักวิชาการด้านศาสนาบรรยายเกี่ยวกับหลักการดำเนินงานของธนาคารอิสลาม เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้ามุสลิมว่าธนาคารดำเนินงานภายใต้หลักการที่ถูกต้องตามศาสนา และควรจัดกิจกรรมด้านสังคมร่วมกับลูกค้ามุสลิมเพื่อสร้างความคุ้นเคย และสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ากลุ่มนี้

3. สำหรับลูกค้าที่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา ธนาคารควรเน้นการให้บริการด้านบัตร ATM โดยกำหนดค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM ให้เหมาะสม และเพิ่มการทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านบัตร ATM ให้หลากหลายขึ้น เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้ต้องการความสะดวก และรวดเร็ว โดยไม่ต้องมาใช้บริการที่ธนาคาร โดยธนาคารอาจติดต่อกับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อเสนอให้ทำบัตรนักศึกษาที่สามารถใช้เป็นบัตร ATM ได้ นอกจากนี้ ธนาคารควรฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการให้บริการลูกค้า เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งควรจัดสถานที่ให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มนี้อย่างเหมาะสม เพื่อความสะดวกสบายในการใช้บริการ และไม่ให้ลูกค้ารู้สึกเบื่อหรือหงุดหงิดในระหว่างรอรับบริการ