

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่ออังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ	4
แนวคิดด้านสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค	5
แนวคิดด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อ	6
แนวคิดหลักการของธนาคารอิสลาม	7
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>12</b>
ขอบเขตการศึกษา	12
ขอบเขตเนื้อหา	12
ขอบเขตประชากร	12
การกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	13
วิธีการศึกษา	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13

ลิขสิทธิ์ในวิทยุศาสตร์เชียงใหม่

Copyright by Chiang Mai University

All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	14
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>15</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่	20
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและ ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่	149
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ</b>	<b>279</b>
สรุปผลการศึกษา	279
อภิปรายผลการศึกษา	302
ข้อค้นพบ	306
ข้อเสนอแนะ	308
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>311</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>312</b>
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	313
ภาคผนวก ข. ประเภทผลิตภัณฑ์ในการให้บริการของธนาคาร	319
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	<b>322</b>

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามศาสนา	16
4.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	16
5.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	17
6.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	17
7.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	18
8.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลของการเข้ารับบริการของธนาคาร	18
9.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการของธนาคาร โดยเฉลี่ยต่อเดือน	19
10.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ	19
11.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแหล่งข้อมูลในการใช้ของธนาคาร	20
12.	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนผสมการตลาดบริการ	20
13.	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยอื่น ๆ	21
14.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	21
15.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	22
16.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	23

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัย ด้านส่งเสริมการตลาด	24
18.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	25
19.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	26
20.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ	27
21.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยทางวัฒนธรรม	27
22.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยทางสังคม	28
23.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	29
24.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยทางจิตวิทยา	29
25.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	30
26.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามเพศ	31
27.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	32
28.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	33
29.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการจำแนกตามเพศ	34

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
30. แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศ	35
31. แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามเพศ	36
32. แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	37
33. แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	38
34. แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ	39
35. แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางสังคม จำแนกตามเพศ	40
36. แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ	41
37. แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางจิตวิทยา จำแนกตามเพศ	42
38. แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ	43
39. แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามอายุ	45
40. แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	47

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
41.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ	49
42.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการจำแนกตามอายุ	51
43.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด จำแนกตามอายุ	53
44.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ	55
45.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	57
46.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ จำแนกตามอายุ	59
47.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางวัฒนธรรม จำแนกตามอายุ	61
48.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทางสังคม จำแนกตามอายุ	62
49.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ	64
50.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางจิตวิทยา จำแนกตามอายุ	66
51.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ จำแนกตามศาสนา	68

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
52.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามศาสนา	69
53.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามศาสนา	70
54.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านราคา จำแนกตามศาสนา	71
55.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการจำแนกตามศาสนา	72
56.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด จำแนกตามศาสนา	73
57.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามศาสนา	74
58.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามศาสนา	75
59.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ จำแนกตามศาสนา	76
60.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางวัฒนธรรม จำแนกตามศาสนา	77
61.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางสังคม จำแนกตามศาสนา	78
62.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามศาสนา	79

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
63.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางจิตวิทยา จำแนกตามศาสนา	80
64.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	81
65.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยอื่นๆ จำแนกตามระดับการศึกษา	82
66.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา	83
67.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา	85
68.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	87
69.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา	88
70.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา	90
71.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	91
72.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	93
73.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางวัฒนธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา	94



## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
74.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางสังคม จำแนกตามระดับการศึกษา	96
75.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา	97
76.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางจิตวิทยา จำแนกตามระดับการศึกษา	98
77.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการจำแนกตามอาชีพ	100
78.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามอาชีพ	102
79.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	104
80.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	106
81.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการจำแนกตามอาชีพ	108
82.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาดจำแนกตามอาชีพ	110
83.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	112
84.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	114

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
85.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	116
86.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางวัฒนธรรม จำแนกตามอาชีพ	118
87.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางสังคม จำแนกตามอาชีพ	120
88.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพ	122
89.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางจิตวิทยา จำแนกตามอาชีพ	124
90.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	126
91.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	128
92.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	129
93.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	131
94.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	133
95.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	135

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
96.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	137
97.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	139
98.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	141
99.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางวัฒนธรรม จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	142
100.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทางสังคม จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	144
101.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	145
102.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางจิตวิทยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	147
103.	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัย ด้านปัจจัยส่วนผสมการตลาดบริการและปัญหาปัจจัยอื่น ๆ	149
104.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์	150
105.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยด้านราคา	151
106.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัย ด้านสถานที่ให้บริการ	152
107.	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัย ด้านส่งเสริมการตลาด	153

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
108. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร	154
109. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ	155
110. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	155
111. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม	156
112. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยทางสังคม	157
113. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล	157
114. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา	158
115. แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามเพศ	158
116. แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยอื่นๆ จำแนกตามเพศ	159
117. แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ	160
118. แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	161
119. แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการจำแนกตามเพศ	162
120. แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศ	163

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
121.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	164
122.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	165
123.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ จำแนกตามเพศ	166
124.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหา ปัจจัยทางวัฒนธรรมจำแนกตามเพศ	167
125.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางสังคม จำแนกตามเพศ	168
126.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ	168
127.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา จำแนกตามเพศ	169
128.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการจำแนกตามอายุ	170
129.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามอายุ	172
130.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	174
131.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ	176
132.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการ จำแนกตามอายุ	178
133.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาดจำแนกตามอายุ	180

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
134.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ	182
135.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	184
136.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	186
137.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม จำแนกตามอายุ	188
138.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางสังคม จำแนกตามอายุ	190
139.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ	191
140.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา จำแนกตามอายุ	193
141.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ จำแนกตามศาสนา	195
142.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามศาสนา	196
143.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามศาสนา	197
144.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านราคา จำแนกตามศาสนา	198

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
145.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการจำแนกตามศาสนา	199
146.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามศาสนา	200
147.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามศาสนา	201
148.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ จำแนกตามศาสนา	202
149.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามศาสนา	203
150.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม จำแนกตามศาสนา	204
151.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางสังคม จำแนกตามศาสนา	205
152.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามศาสนา	206
153.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา จำแนกตามศาสนา	207
154.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	208
155.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา	210

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
156.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา	211
157.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา	213
158.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	215
159.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา	216
160.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา	218
161.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	219
162.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	221
163.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา	222
164.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางสังคม จำแนกตามระดับการศึกษา	224
165.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา	225
166.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา จำแนกตามระดับการศึกษา	226



## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
167.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ	228
168.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามอาชีพ	230
169.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	232
170.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	234
171.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	236
172.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด จำแนกตามอาชีพ	238
173.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	240
174.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	242
175.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	244
176.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม จำแนกตามอาชีพ	246
177.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางสังคม จำแนกตามอาชีพ	248
178.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพ	250

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
179.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา จำแนกตามอาชีพ	252
180.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล การตลาดบริการ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	254
181.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	256
182.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	258
183.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	260
184.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	262
185.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	264
186.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	266
187.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	268
188.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	270
189.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัย ทางวัฒนธรรมจำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	272
190.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางสังคม จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	274

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
191.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	275
192.	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	277
193.	ปัจจัยที่มีผลเป็นลำดับแรกต่อลูกค้าในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่	280
194.	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ลำดับแรก จำแนกตามเพศ	281
195.	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ลำดับแรก จำแนกตามอายุ	282
196.	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ลำดับแรก จำแนกตามศาสนา	284
197.	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ลำดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษา	285
198.	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ลำดับแรก จำแนกตามอาชีพ	287
199.	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ลำดับแรก จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	289
200.	ปัญหาปัจจัยที่มีผลเป็นลำดับแรกต่อลูกค้าในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่	291
201.	ปัญหาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ลำดับแรก จำแนกตามเพศ	292
202.	ปัญหาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ลำดับแรก จำแนกตามอายุ	293

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
203.	ปัญหาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ลำดับแรก จำแนกตามศาสนา	295
204.	ปัญหาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ลำดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษา	296
205.	ปัญหาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ลำดับแรก จำแนกตามอาชีพ	298
206.	ปัญหาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ลำดับแรก จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	300