

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ผู้ศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	87	48.9
หญิง	91	51.1
รวม	178	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายร้อยละ 48.9 และเพศหญิงร้อยละ 51.1

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	5	2.8
21 – 30 ปี	63	35.4
31-40 ปี	63	35.4
41-50 ปี	23	12.9
51-60 ปี	17	9.6
มากกว่า 60 ปี	7	3.9
รวม	178	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ร้อยละ 35.4 และมีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 35.4 รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 12.9 ช่วงอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 9.6 ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 2.8 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 3.9

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามศาสนา

ศาสนา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
พุทธ	74	41.60
อิสลาม	104	58.40
คริสต์	-	-
อื่นๆ เช่น ฮินดู พราหมณ์ เป็นต้น	-	-
รวม	178	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลามร้อยละ 58.4 รองลงมานับถือศาสนาพุทธร้อยละ 41.6

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	81	45.5
สมรส	90	50.6
หม้าย	7	3.9
หย่า/ร้าง	-	-
รวม	178	100.0

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นับถือสถานภาพสมรสร้อยละ 50.6 รองลงมา มีสถานภาพโสดร้อยละ 45.5 และหม้ายร้อยละ 3.9

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือปวช.	3	1.7
อนุปริญญา หรือ ปวส.	14	7.9
ปริญญาตรี	145	81.5
ปริญญาโท	16	8.9
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
รวม	178	100.0

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 81.5 รองลงมาคือปริญญาโทร้อยละ 8.9 อนุปริญญาหรือปวส.ร้อยละ 7.9 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือปวช. ร้อยละ 1.7

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	94	52.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	5.1
ข้าราชการ	14	7.9
เจ้าของกิจการ/บริษัท	25	14.0
รับจ้างทั่วไป	18	10.1
อื่น ๆ เช่น นักศึกษาและแม่บ้าน	18	10.1
รวม	178	100.0

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 52.8 รองลงมาคือเจ้าของกิจการ/บริษัทร้อยละ 14 ข้าราชการร้อยละ 7.9 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.1 อาชีพรับจ้างทั่วไปร้อยละ 10.1 และไม่ประกอบอาชีพร้อยละ 10.1

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายได้ส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	24	13.5
10,001 – 20,000 บาท	69	38.8
20,001-30,000 บาท	49	27.5
30,001-40,000 บาท	16	9.0
40,001 บาทขึ้นไป	20	11.2
รวม	178	100.0

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้มากที่สุดคือตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 38.8 รองลงมาคือรายได้ตั้งแต่ 20,001 –30,000 บาท ร้อยละ 27.5 รายได้ส่วนบุคคลต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 13.5 รายได้ส่วนบุคคลตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไปร้อยละ 11.2 และรายได้ส่วนบุคคลตั้งแต่ 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 9

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลของการเข้ารับบริการของธนาคาร

เหตุผลของการเข้ารับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพื่อใช้บริการทางการเงินที่ถูกต้องตามหลักการอิสลาม	97	54.50
ใกล้ที่อยู่อาศัย/ใกล้ที่ทำงาน	56	31.46
การบริการที่สะดวกรวดเร็ว	10	5.61
การให้บริการครบวงจร	9	5.06
อื่น ๆ (โปรครระบุ) เช่น สวัสดิการ, มาให้บริการถึงที่ทำงาน เป็นต้น	6	3.37
รวม	178	100.0

จากตารางที่ 8 เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการของธนาคาร คือเพื่อใช้บริการทางการเงินที่ถูกต้องตามหลักการอิสลาม ร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ ใกล้ที่อยู่อาศัย/ใกล้ที่ทำงาน ร้อยละ 31.46 การบริการที่สะดวกรวดเร็ว ร้อยละ 5.61 การให้บริการครบวงจร ร้อยละ 5.06 และอื่น ๆ เช่นสวัสดิการ การให้บริการถึงที่ทำงาน ร้อยละ 3.37

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการของธนาคาร โดยเฉลี่ยต่อเดือน

จำนวนครั้งของการใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เดือนละ 1 ครั้ง	67	37.6
เดือนละ 2 ครั้ง	64	36.0
เดือนละ 3 ครั้ง	15	8.4
เดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป	18	10.1
อื่น ๆ (ไปรกระบุ) เช่น ต่ำกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	14	7.9
รวม	178	100.0

จากตารางที่ 9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารเดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 37.6 รองลงมาใช้บริการธนาคารเดือนละ 2 ครั้ง ร้อยละ 36.0 ใช้บริการธนาคารเดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 10.1 ใช้บริการธนาคารเดือนละ 3 ครั้งร้อยละ 8.4 และใช้บริการธนาคารต่ำกว่าเดือนละ 1 ครั้งร้อยละ 7.9

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการของธนาคาร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ด้านเงินฝาก	176	98.9
ด้านสินเชื่อ	82	46.10
ด้านต่างประเทศ	24	13.50

หมายเหตุ:ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 178 คน

จากตารางที่ 10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร 176 คน คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมาใช้บริการด้านสินเชื่อ 82 คน คิดเป็นร้อยละ 46.10 และใช้บริการด้านต่างประเทศ 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50

**ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแหล่งข้อมูลในการใช้
ของธนาคาร**

แหล่งข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ได้รับการชักชวนจากพนักงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	101	56.7
ได้รับการแนะนำจากญาติ หรือเพื่อน	77	43.3
ทราบจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ	22	12.4
ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	41	23.0

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 178 คน

จากตารางที่ 11 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลในการใช้บริการของธนาคาร โดยได้รับการชักชวนจากพนักงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย 101 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาคือได้รับการแนะนำจากญาติ หรือเพื่อน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง 41 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และทราบจากสื่อ โฆษณาต่าง ๆ 22 คิดเป็นร้อยละ 12.4

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่**

**ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนผสม
การตลาดบริการ**

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.19	ปานกลาง
ปัจจัยด้านราคา	3.09	ปานกลาง
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.45	ปานกลาง
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.13	ปานกลาง
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.74	มาก
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.45	ปานกลาง
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.58	มาก
รวม	3.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ โดยรวมให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยใน

ระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.74 และ 3.58 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.45,3.45,3.19,3.13 และ 3.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยอื่น ๆ

ปัจจัยอื่น ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ปัจจัยทางวัฒนธรรม	3.37	ปานกลาง
ปัจจัยทางสังคม	3.07	ปานกลาง
ปัจจัยส่วนบุคคล	3.18	ปานกลาง
ปัจจัยทางจิตวิทยา	3.35	ปานกลาง
รวม	3.24	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ โดยรวมให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.37,3.35,3.18 และ 3.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
มีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความ ต้องการ	38 21.35%	92 51.69%	43 24.16%	5 2.80%	- 0%	3.92	มาก
มีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความ ต้องการ	25 14.04%	64 35.96%	59 33.15%	19 10.67%	11 6.18%	3.41	ปานกลาง
มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศ ที่ตรงกับความ ต้องการ	11 6.18%	25 14.04%	70 39.33%	45 25.28%	27 15.17%	2.71	ปานกลาง
มีบริการเสริมที่ตรงกับความ ต้องการ	9 5.06%	23 12.92%	81 45.51%	39 21.91%	26 14.60%	2.72	ปานกลาง
รวม						3.19	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ มีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ มีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.41, 2.72 และ 2.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก	39 21.91%	56 31.46%	67 37.64%	13 7.30%	3 1.69%	3.65	มาก
อัตราค่าใรด้านสินเชื่อ	27 15.17%	53 29.78%	62 34.83%	22 12.36%	14 7.87%	3.32	ปานกลาง
อัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ	10 5.62%	22 12.36%	68 38.20%	50 28.09%	28 15.73%	2.64	ปานกลาง
อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการอื่น ๆ	8 4.50%	27 15.17%	86 48.31%	38 21.35%	19 10.67%	2.81	ปานกลาง
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเช่นค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น	11 6.18%	37 20.79%	92 51.69%	22 12.36%	16 8.99%	3.03	ปานกลาง
รวม						3.09	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ อัตราค่าใรด้านสินเชื่อ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการอื่น ๆ อัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.32, 3.03, 2.81 และ 2.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง	47 26.40%	71 39.89%	39 21.91%	13 7.30%	8 4.50%	3.76	มาก
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ	38 21.35%	64 35.96%	40 22.47%	30 16.85%	6 3.37%	3.55	มาก
มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM	39 21.91%	56 31.46%	47 26.40%	22 12.36%	14 7.87%	3.47	ปานกลาง
สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้	20 11.24%	46 25.84%	54 30.34%	35 19.66%	23 12.92%	3.03	ปานกลาง
รวม						3.45	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง สามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.76 และ 3.55 เรียงตามลำดับ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.47 และ 3.03 เรียงตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย	12 6.74%	54 30.34%	74 41.57%	27 15.17%	11 6.18%	3.16	ปานกลาง
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	10 5.62%	47 26.40%	63 35.39%	43 24.16%	15 8.43%	2.97	ปานกลาง
มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร	13 7.30%	55 30.90%	73 41.01%	23 12.92%	14 7.87%	3.17	ปานกลาง
เงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ	14 7.87%	64 35.96%	62 34.83%	29 16.29%	9 5.06%	3.25	ปานกลาง
รวม						3.13	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือเงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อและต่างประเทศ มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.25, 3.17, 3.16 และ 2.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน	21 11.80%	84 47.19%	63 35.39%	7 3.93%	3 1.69%	3.63	มาก
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง	27 15.17%	93 52.25%	54 30.34%	3 1.69%	1 0.56%	3.80	มาก
พนักงานมีมารยาทที่ดี	32 17.98%	90 50.56%	52 29.21%	3 1.69%	1 0.56%	3.84	มาก
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	27 15.17%	86 48.31%	55 30.90%	9 5.06%	1 0.56%	3.72	มาก
รวม						3.74	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ คือพนักงานมีมารยาทที่ดี ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.84, 3.80, 3.72 และ 3.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	15 8.43%	68 38.20%	85 47.75%	9 5.06%	1 0.56%	3.49	ปานกลาง
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ	17 9.55%	63 35.39%	88 49.44%	9 5.06%	1 0.56%	3.48	ปานกลาง
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น	13 7.30%	69 38.76%	79 44.38%	11 6.18%	6 3.37%	3.40	ปานกลาง
รวม						3.45	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 3.49, 3.48 และ 3.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน	24 13.48%	83 46.63%	59 33.15%	10 5.62%	2 1.12%	3.66	มาก
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	20 11.24%	77 43.26%	67 37.64%	11 6.18%	3 1.69%	3.56	มาก
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	21 11.80%	74 41.57%	64 35.96%	15 8.43%	4 2.25%	3.52	มาก
รวม						3.58	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านกระบวนการการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.66, 3.56 และ 3.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยทางวัฒนธรรม

ปัจจัยทางวัฒนธรรม	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	56 31.46%	51 28.65%	26 14.61%	21 11.80%	24 13.48%	3.53	มาก
ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	30 16.85%	55 30.90%	39 21.91%	31 17.42%	23 12.92%	3.21	ปานกลาง
รวม						3.37	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.53 และปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ค่านิยมทางสังคมของผู้ตอบแบบสอบถามส่งผลให้เลือกใช้บริการของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.21

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยทางสังคม

ปัจจัยทางสังคม	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
สมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	27 15.17%	53 29.78%	43 24.16%	36 20.22%	19 10.67%	3.19	ปานกลาง
หน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	17 9.55%	48 26.97%	46 25.84%	44 24.72%	23 12.92%	2.96	ปานกลาง
รวม						3.08	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ สมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร หน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.19 และ 2.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
รายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	18 10.11%	60 33.71%	58 32.58%	26 14.61%	16 8.99%	3.21	ปานกลาง
การดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นจะต้องใช้บริการของธนาคาร	29 16.29%	46 25.84%	46 25.84%	38 21.35%	19 10.67%	3.16	ปานกลาง
รวม						3.19	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร การดำเนินชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามมีความจำเป็นจะต้องใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.21 และ 3.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยทางจิตวิทยา

ปัจจัยทางจิตวิทยา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการ เกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร	23 12.92%	71 39.89%	56 31.46%	14 7.87%	14 7.87%	3.42	ปานกลาง
ประสบการณ์การใช้บริการของธนาคาร ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างค่อเนื่อง	15 8.43%	67 37.64%	65 36.52%	17 9.55%	14 7.87%	3.29	ปานกลาง
รวม						3.36	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ แรงจูงใจที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ เกิดจากประโยชน์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะได้รับจากธนาคาร ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารส่งผลให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.42 และ 3.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	
	ชาย	หญิง
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.18(ปานกลาง)	3.19(ปานกลาง)
ปัจจัยด้านราคา	3.12(ปานกลาง)	3.05(ปานกลาง)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.44(ปานกลาง)	3.46(ปานกลาง)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.22(ปานกลาง)	3.04(ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.73(มาก)	3.76(มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.41(ปานกลาง)	3.50(มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.53(มาก)	3.62(มาก)
รวม	3.38(ปานกลาง)	3.37(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ โดยรวมให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.73 และ 3.53 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง

กายภาพ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.44,3.41,3.22,3.18 และ 3.12 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ โดยรวมให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.76,3.62 และ 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.46,3.19,3.05 และ 3.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยอื่น ๆ	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	
	ชาย	หญิง
ปัจจัยทางวัฒนธรรม	3.41(ปานกลาง)	3.33(ปานกลาง)
ปัจจัยทางสังคม	3.05(ปานกลาง)	3.09(ปานกลาง)
ปัจจัยส่วนบุคคล	3.23(ปานกลาง)	3.18(ปานกลาง)
ปัจจัยทางจิตวิทยา	3.30(ปานกลาง)	3.40(ปานกลาง)
รวม	3.25(ปานกลาง)	3.25(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ โดยรวมให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.41,3.30,3.23 และ 3.05 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ โดยรวมให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.40, 3.33, 3.18 และ 3.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	
	ชาย	หญิง
มีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)
มีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ	3.48(ปานกลาง)	3.34(ปานกลาง)
มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ	2.69 (ปานกลาง)	2.73(ปานกลาง)
มีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ	2.63 (ปานกลาง)	2.80(ปานกลาง)
รวม	3.18 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ และมีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.48, 2.69 และ 2.63 ตามลำดับ

• เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ มีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.34, 2.80 และ 2.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านราคาจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	
	ชาย	หญิง
อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก	3.66 (มาก)	3.64 (มาก)
อัตรากำไรด้านสินเชื่อ	3.41 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ	2.68(ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมของการให้บริการอื่น ๆ	2.80(ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น	3.08(ปานกลาง)	2.98(ปานกลาง)
รวม	3.13 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ อัตรากำไรด้านสินเชื่อ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น ค่าธรรมเนียมของการให้บริการอื่น ๆ และอัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.41,3.08,2.80 และ 2.68 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คืออัตรากำไรด้านสินเชื่อ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น ค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่น ๆ และอัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.23,2.98,2.82 และ2.60 ตามลำดับ

**ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ
จำแนกตามเพศ**

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	
	ชาย	หญิง
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ	3.60 (มาก)	3.51 (มาก)
มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM	3.45 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้	2.99 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
รวม	3.44 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง สามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.72 และ 3.60 ตามลำดับและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.45 และ 2.99 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง สามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และ 3.51 ตามลำดับและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	
	ชาย	หญิง
ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย	3.18(ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	3.01(ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร	3.31(ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
เงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ	3.41(ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
รวม	3.23(ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ เงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.41, 3.31, 3.18 และ 3.01 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย เงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.14, 3.10, 3.03 และ 2.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	
	ชาย	หญิง
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน	3.62(มาก)	3.65 (มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง	3.80(มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานมีมารยาทที่ดี	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)
รวม	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากร
ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ
ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้
บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ย 3.73 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือพนักงานมีมารยาทที่ดีความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและ
เป็นกันเอง มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและ
เข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.83,3.80,3.68 และ 3.62 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้
บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ย 3.77 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือพนักงานมีมารยาทที่ดีความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและ
เป็นกันเอง มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและ
เข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.85,3.79,3.77 และ 3.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	
	ชาย	หญิง
ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.49 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ	3.41 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
ภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น	3.33 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
รวม	3.41(ปานกลาง)	3.50 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงตามลำดับดังนี้คือภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.49, 3.41 และ 3.33 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.5 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.48 และ 3.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	
	ชาย	หญิง
การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน	3.57 (มาก)	3.74 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.48 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
รวม	3.53 (มาก)	3.62 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.57 และ 3.55 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.48

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.74, 3.57 และ 3.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางวัฒนธรรม
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยทางวัฒนธรรม	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	
	ชาย	หญิง
ศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	3.60 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
ค่านิยมทางสังคมของท่านส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	3.22 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
รวม	3.41 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.60 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.22

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร และค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.46 และ 3.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางสังคม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยทางสังคม	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	
	ชาย	หญิง
สมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	3.15 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
หน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	2.95 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
รวม	3.05 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร และหน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.15 และ 2.95 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร และหน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.22 และ 2.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนบุคคล
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	เพศ	
	ชาย	หญิง
รายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	3.31 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
การดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นจะต้องใช้บริการของธนาคาร	3.16 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
รวม	3.24 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือรายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร และ การดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นจะต้องใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.31 และ 3.16 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือรายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร และ การดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นจะต้องใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.21 และ 3.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางจิตวิทยา
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยทางจิตวิทยา	เพศ	
	ชาย	หญิง
แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการเกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับ จากธนาคาร	3.36 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
ประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการ ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง	3.25 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
รวม	3.31 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือแรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการ เกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร และประสบการณ์การใช้บริการของธนาคาร ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.36 และ 3.25 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือแรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการ เกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร และประสบการณ์การใช้บริการของธนาคาร ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.48 และ 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนประสม
การตลาดบริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.0 (น้อย)	3.31 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านราคา	2.08 (น้อย)	3.06 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.37 (น้อย)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.55 (มาก)	3.54 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	2.94 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.0 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.50 (มาก)	3.80 (มาก)	3.57 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	3.66 (มาก)	3.56 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)	3.57 (มาก)	3.90 (มาก)
รวม	3.07 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.32 (มาก)	3.51 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสม
การตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่
จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับ
ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและ
นำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย
3.73, 3.66, 3.55 และ 3.5 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.0 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ
น้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.08 และ 2.0 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 21 – 30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยตามลำดับ 3.80, 3.68, 3.56 และ 3.54 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.31, 3.13 และ 3.06 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31 – 40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.57 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.40, 3.37, 3.32, 3.23, 3.14 และ 3.03 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41 – 50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.85, 3.65, 3.61 และ 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.42, 3.39 และ 3.18 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51 – 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91, 3.64 และ 3.57 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ

ทางกายภาพ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.37, 3.29, 3.13 และ 3.11 ตามลำดับ

ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.90 และ 3.85 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.33, 2.94, 2.60 และ 2.53 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.37

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยอื่น ๆ	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ปัจจัยทางวัฒนธรรม	3.20 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	4.85 (มากที่สุด)
ปัจจัยทางสังคม	2.70 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)
ปัจจัยส่วนบุคคล	2.10 (น้อย)	3.35 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ปัจจัยทางจิตวิทยา	3.10 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
รวม	2.78 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.75 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ

มากคือ ปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.92 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางจิตวิทยา มีค่าเฉลี่ย 3.29 และ 3.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
มีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ	3.80 (มาก)	4.08 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)
มีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ	1.40 (น้อยที่สุด)	3.62 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)
มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ	1.40 (น้อยที่สุด)	2.70 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.0 (น้อย)
มีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ	1.40 (น้อยที่สุด)	2.84 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.18 (น้อย)	1.86 (น้อย)
รวม	2.0 (น้อย)	3.31 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.87 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือ มีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ และมีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.40

ช่วงอายุ 21-30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ มี

ต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีประเภตสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.57 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับ คือ มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ และมีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.0 และ 1.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
อัตราผลตอบแทน ด้านเงินฝาก	4.40 (มาก)	3.67 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)
อัตรากำไรด้านสินเชื่อ	1.40 (น้อยที่สุด)	3.41 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)
อัตราค่าธรรมเนียมด้าน ต่างประเทศ	1.60 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	1.86 (น้อย)
อัตราค่าธรรมเนียมของการ ให้บริการอื่น ๆ	1.60 (น้อย)	2.86 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.0 (น้อย)
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการเช่นค่าประเมินราคา หลักทรัพย์ค่าอากรแสตมป์ เกี่ยวกับสัญญาต่างๆ เป็นต้น	1.40 (น้อยที่สุด)	2.92 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	1.86 (น้อย)
รวม	2.08 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.37 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.08 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 4.40 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย คืออัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ และอัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.6 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับน้อยที่สุด

คือ อัตรากำไรด้านสินเชื่อกู้ และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.4

ช่วงอายุ 21-30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คืออัตรากำไรด้านสินเชื่อกู้ รองลงมาคือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่น ๆ และอัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.41, 2.92, 2.86 และ 2.54 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31-40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก รองลงมาคือ อัตรากำไรด้านสินเชื่อกู้ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่น ๆ และอัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.37, 3.24, 2.90 และ 2.73 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41-50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือ อัตรากำไรด้านสินเชื่อกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.83 และ 3.61 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น รองลงมาคืออัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ และอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.48, 3.04 และ 3.0 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51-60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คืออัตรากำไรด้านสินเชื่อกู้ รองลงมาคือค่าใช้จ่ายที่

เกี่ยวข้องกับกาให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น อัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ และอัตราค่าธรรมเนียมกาให้บริการอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.35,3.0,2.76 และ2.65 ตามลำดับ

ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.37 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คืออัตรากำไรด้านสินเชื่ รองลงมาคืออัตราค่าธรรมเนียมกาให้บริการอื่น ๆ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น และอัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 2.43,2.0,1.86 และ 1.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	อายุ					
	ต่ำกว่า20ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า60 ปี
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)	3.62 (มาก)	3.74 (มาก)	3.94 (มาก)	3.57 (มาก)
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.88 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM	3.40 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.82 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้	3.40 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.7 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	1.71 (น้อย)
รวม	3.55 (มาก)	3.55 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	2.97 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และ 3.60 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือมีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM และสามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ช่วงอายุ 21 – 30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ และมีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM มีค่าเฉลี่ย 3.89, 3.62 และ 3.56 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือสามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.11

ช่วงอายุ 31- 40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.62 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ รองลงมาคือมีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM และสามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.35, 3.30 และ 3.21 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41 – 50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง และสามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ รองลงมาคือ มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM มีค่าเฉลี่ย 3.74, 3.74 และ 3.52 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือสามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.70

ช่วงอายุ 51 – 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมา

คือและสามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ และมีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM และสามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.94,3.88,3.82 และ 2.94 ตามลำดับ

ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.57 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ และมีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.29 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือสามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 1.71

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย	3.0 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	2.29 (น้อย)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	3.0 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	2.14 (น้อย)
มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร	2.40 (น้อย)	3.16 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.0 (ปานกลาง)	2.29 (น้อย)
เงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ	3.6 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
รวม	3.0 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก

มีค่าเฉลี่ย 3.0 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.6 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือข้อมูลสารสนเทศทันสมัย และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.0 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร มีค่าเฉลี่ย 2.40

ช่วงอายุ 21 – 30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือเงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ รองลงมาคือข้อมูลสารสนเทศทันสมัย มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.33, 3.16, 3.16 และ 2.87 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.04 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร รองลงมาคือ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย เงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.21, 3.06, 3.02 และ 2.86 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41- 50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร รองลงมาคือ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.65 และ 3.57 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ เงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ รองลงมาคือมีค่าเฉลี่ย 3.48 และ 3.43 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51 – 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือข้อมูลสารสนเทศทันสมัย และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตาม

สื่อต่าง ๆ รองลงมาคือเงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศและมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินเดือน/ผลกำไร มีค่าเฉลี่ย 3.41,3.41,3.35 และ 3.0 ตามลำดับ

ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.54 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือเงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ รองลงมาคือข้อมูลสารสนเทศทันสมัย มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินเดือน/ผลกำไร มีค่าเฉลี่ย 3.43,2.29,2.29 และ 2.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน	3.20 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.88 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง	3.60 (มาก)	3.89 (มาก)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	3.88 (มาก)	4.0 (มาก)
พนักงานมีมารยาทที่ดี	3.60 (มาก)	3.92 (มาก)	3.68 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	4.14 (มาก)
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	3.60 (มาก)	3.86 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)
รวม	3.50 (มาก)	3.86 (มาก)	3.57 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.5 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง มีพนักงานให้บริการอย่าง

เพียงพอ และพนักงานมีมารยาทที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.60 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.20

ช่วงอายุ 21 – 30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือพนักงานมีมารยาทที่ดี รองลงมาคือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.92, 3.89, 3.86 และ 3.75 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31 – 40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือพนักงานมีมารยาทที่ดี รองลงมาคือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.68 และ 3.67 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.44 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41 – 50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือพนักงานมีมารยาทที่ดี รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.91, 3.83, 3.83 และ 3.83

ช่วงอายุ 51 – 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือพนักงานมีมารยาทที่ดี และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.94, 3.94, 3.88 และ 3.88 ตามลำดับ

ช่วงอายุ มากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือพนักงานมีมารยาทที่ดี รองลงมาคือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.14,4.0,3.86 และ 3.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อายุ					
	ต่ำกว่า20ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.80 (มาก)	3.62 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารมีความเป็น ระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ	3.60 (มาก)	3.51 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
รวม	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.80,3.60 และ 3.60 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 21 – 30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.62, 3.56 และ 3.51 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31 – 40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.40, 3.33 และ 3.24 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41- 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.78 และ 3.57 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.48

ช่วงอายุ 51 – 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือและภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.41 และ 3.24 ตามลำดับ

ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้ นั่งพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.57 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือและภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.29 และ 3.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน	3.80 (มาก)	3.78 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.59 (มาก)	4.29 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.80 (มาก)	3.68 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
รวม	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.57 (มาก)	3.90 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 3.80, 3.80 และ 3.60 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 21 – 30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.78, 3.68 และ 3.60 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31 – 40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.43, 3.43 และ 3.35 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41 – 50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.78, 3.65 และ 3.52 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51 – 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ รองลงมาคือ การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.65 และ 3.59 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.47

ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.29, 3.71 และ 3.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางวัฒนธรรม
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยทางวัฒนธรรม	อายุ					
	ต่ำกว่า20ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า60 ปี
ศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่าน เลือกใช้บริการของธนาคาร	3.60 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)	5.0 (มากที่สุด)
ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	2.80 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.53 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)
รวม	3.20 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	4.86 (มากที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 47 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.60 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.80

ช่วงอายุ 21 – 30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.04 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือ ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.14 และ 2.94 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31 – 40 ปีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.59 และ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.16

ช่วงอายุ 41 – 50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือ ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.74 และ 3.52 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51 – 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือ ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.82 และ 3.53 ตามลำดับ

ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.86 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือ ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 5.0 และ 4.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทางสังคม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยทางสังคม	(ค่าเฉลี่ย)ระดับความสำคัญ					
	ต่ำกว่า20ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า60 ปี
สมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	3.20 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)
หน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	2.20 (น้อย)	3.03 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
รวม	2.70 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 48 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.70 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.20 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ หน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.20

ช่วงอายุ 21 – 30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.99 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือหน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.03 และ 2.95 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31 – 40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือ หน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.06 และ 2.84 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41 – 50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือหน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.26 และ 3.04 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51- 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ย

ในระดับมาก คือสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.76 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือหน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคม ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.12

ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.71 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือหน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคม ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.14

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	อายุ					
	ต่ำกว่า20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	มากกว่า60ปี
รายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	2.60 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
การดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นจะต้องใช้บริการของธนาคาร	1.60 (น้อย)	3.35 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
รวม	2.10 (น้อย)	3.35 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 49 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.10 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือรายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.60 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นจะต้องใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 1.60

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางจิตวิทยา
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยทางจิตวิทยา	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการ เกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับ จากธนาคาร	3.0 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ประสบการณ์การใช้บริการของ ธนาคาร ส่งผลให้ท่านเลือกใช้ บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง	3.0 (ปานกลาง)	3.4 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
รวม	3.0 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 50 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.0 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการของธนาคาร เกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร และประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.0

ช่วงอายุ 21-30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการของธนาคาร เกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.63 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.40

ช่วงอายุ 31 - 40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ย

ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการของธนาคาร เกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.24 และ 3.17 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41 – 50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการของธนาคาร เกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.61 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.48

ช่วงอายุ 51 – 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง และ แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการของธนาคาร เกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.24

ช่วงอายุมากกว่า 60ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือแรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการของธนาคาร เกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร รองลงมาคือประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.29 และ 3.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ จำแนกตามศาสนา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.24(ปานกลาง)	3.15(ปานกลาง)
ปัจจัยด้านราคา	3.21(ปานกลาง)	3.0(ปานกลาง)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.55(มาก)	3.38(ปานกลาง)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.22(ปานกลาง)	3.07(ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.68(มาก)	3.79(มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.49(ปานกลาง)	3.40(ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.65(มาก)	3.41(ปานกลาง)
รวม	3.43(ปานกลาง)	3.31(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 51 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามศาสนา

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.68, 3.65 และ 3.55 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.49, 3.24, 3.22 และ 3.21 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.79 และ 3.56 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.40, 3.38, 3.15, 3.07 และ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามศาสนา

ปัจจัยอื่น ๆ	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
ปัจจัยทางวัฒนธรรม	2.32(น้อย)	4.11(มาก)
ปัจจัยทางสังคม	2.34(น้อย)	3.59(มาก)
ปัจจัยส่วนบุคคล	2.92(ปานกลาง)	3.37(ปานกลาง)
ปัจจัยทางจิตวิทยา	3.20(ปานกลาง)	3.46(ปานกลาง)
รวม	2.69(ปานกลาง)	3.63(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 52 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามศาสนา

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยทางจิตวิทยา และปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.20 และ 2.90 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 2.34 และ 2.32 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัจจัยสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.11 และ 3.59 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยทางจิตวิทยา และปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.46 และ 3.37 ตามลำดับ

All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
แนกตามศาสนา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
มีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ	3.88 (มาก)	3.94(มาก)
มีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ	3.64(มาก)	3.25(ปานกลาง)
มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ	2.72(ปานกลาง)	2.70(ปานกลาง)
มีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ	2.73(ปานกลาง)	2.71(ปานกลาง)
รวม	3.25(ปานกลาง)	3.15(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 53 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือมีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือมีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และ 3.64 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ มีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.73 และ 2.72 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.94 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือมีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ มีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.25, 2.71 และ 2.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านราคา จำแนกตาม

ศาสนา

ปัจจัยด้านราคา	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก	3.66(มาก)	3.63 (มาก)
อัตรากำไรด้านสินเชื่อ	3.64(มาก)	3.10(ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ	2.62(ปานกลาง)	2.65(ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่นๆ	3.0(ปานกลาง)	2.68(ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเช่นค่าประเมินราคา หลักทรัพย์ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น	3.14(ปานกลาง)	2.95(ปานกลาง)
รวม	3.21(ปานกลาง)	3.0(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 54 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธตามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก รองลงมาคืออัตรากำไรด้านสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.66 และ 3.64 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่น ๆ และอัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.14, 3.0 และ 2.62 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.0 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คืออัตรากำไรด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่น ๆ และอัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.10, 2.95, 2.68 และ 2.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามศาสนา

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	3.85(มาก)	3.70(มาก)
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ	3.59(มาก)	3.52(มาก)
มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM	3.41(ปานกลาง)	3.52(มาก)
สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้	3.35(ปานกลาง)	2.80(ปานกลาง)
รวม	3.55(มาก)	3.39 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 55 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.85 และ 3.59 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM และสามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.41 และ 3.35 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ และมีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM มีค่าเฉลี่ย 3.70, 3.52 และ 3.52 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.80

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามศาสนา

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย	3.23(ปานกลาง)	3.12(ปานกลาง)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	2.97(ปานกลาง)	2.96(ปานกลาง)
มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร	3.35(ปานกลาง)	3.04(ปานกลาง)
เงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ	3.34(ปานกลาง)	3.19(ปานกลาง)
รวม	3.22(ปานกลาง)	3.08(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 56 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร รองลงมาคือเงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.35,3.34,3.23 และ 2.97 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือเงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ รองลงมาคือ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.19,3.12,3.04 และ 2.96ตามลำดับ

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามศาสนา

ปัจจัยด้านบุคลากร	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน	3.53(มาก)	3.71(มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง	3.74(มาก)	3.84(มาก)
พนักงานมีมารยาทที่ดี	3.78(มาก)	3.88(มาก)
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	3.68(มาก)	3.76(มาก)
รวม	3.68(มาก)	3.80(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 57 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือพนักงานมีมารยาทที่ดี รองลงมาคือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.78, 3.74, 3.68 และ 3.53 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือพนักงานมีมารยาทที่ดี รองลงมาคือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.88, 3.84, 3.76 และ 3.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามศาสนา

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.57(มาก)	3.43(ปานกลาง)
ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ	3.51(มาก)	3.46(ปานกลาง)
ภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น	3.47(ปานกลาง)	3.36(ปานกลาง)
รวม	3.52(มาก)	3.42(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 58 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือ ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.57, 3.51 และ 3.47 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือภายในอาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ รองลงมาคือ ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.46, 3.43 และ 3.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามศาสนา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน	3.61(มาก)	3.57(มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.69(มาก)	3.56(มาก)
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.66(มาก)	3.56(มาก)
รวม	3.65(มาก)	3.56(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 59 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.69, 3.66 และ 3.61 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน รองลงมาคือมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.57, 3.56 และ 3.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางวัฒนธรรมจำแนกตามศาสนา

ปัจจัยทางวัฒนธรรม	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
ศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	2.32 (น้อย)	4.38(มาก)
ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	2.32(น้อย)	3.85(มาก)
รวม	2.32(น้อย)	4.12(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 60 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.32 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร และ ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.32

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือ ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.38 และ 3.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางสังคม จำแนกตามศาสนา

ปัจจัยทางสังคม	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
สมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	2.30(น้อย)	3.82 (มาก)
หน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	2.38(น้อย)	3.37(ปานกลาง)
รวม	2.34(น้อย)	3.60(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 61 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.34 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือหน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.38 และ 2.30 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.38 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือหน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.37

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนบุคคล
จำแนกตามศาสนา

ปัจจัยส่วนบุคคล	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
รายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของ ธนาคาร	3.08(ปานกลาง)	3.31(ปานกลาง)
การดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นจะต้องใช้บริการของ ธนาคาร	2.77(ปานกลาง)	3.43(ปานกลาง)
รวม	2.93(ปานกลาง)	3.37(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 62 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ รายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือการดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นต้องใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.08 และ 2.77 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือการดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นต้องใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือรายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.43 และ 3.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยทางจิตวิทยา
จำแนกตามศาสนา

ปัจจัยทางจิตวิทยา	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการเกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับ จากธนาคาร	3.32(ปานกลาง)	3.49(ปานกลาง)
ประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการ ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง	3.09(ปานกลาง)	3.43(ปานกลาง)
รวม	3.21(ปานกลาง)	3.46(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 63 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการของธนาคาร เกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร รองลงมาคือ ประสบการณ์การใช้บริการของธนาคาร ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.32 และ 3.09 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการของธนาคาร เกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร รองลงมาคือ ประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.83(ปานกลาง)	2.8(ปานกลาง)	3.27(ปานกลาง)	2.79(ปานกลาง)
ปัจจัยด้านราคา	3.41(ปานกลาง)	2.62(ปานกลาง)	3.18(ปานกลาง)	2.73(ปานกลาง)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.33(ปานกลาง)	3.37(ปานกลาง)	3.49(ปานกลาง)	2.96(ปานกลาง)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	2.75(ปานกลาง)	2.89(ปานกลาง)	3.23(ปานกลาง)	2.57(ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.40(ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.79(มาก)	3.61(มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.44(ปานกลาง)	3.29(ปานกลาง)	3.52(มาก)	3.0(ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.44(ปานกลาง)	3.78(มาก)	3.60(มาก)	3.21(ปานกลาง)
รวม	3.23(ปานกลาง)	3.20(ปานกลาง)	3.44(ปานกลาง)	2.98(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 64 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.44,3.44,3.41,3.40,3.33,2.83 และ 2.75 ตามลำดับ

อนุปริญญาหรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.78 และ 3.62 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.37,3.29,2.89,2.80 และ 2.62 ตามลำดับ

ปริญญาดรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.79, 3.6 และ 3.52 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยส่งเสริมการตลาด และ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.49, 3.27, 3.23 และ 3.18 ตามลำดับ

ปริญญโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.21, 3.0, 2.96, 2.79, 2.73 และ 2.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยอื่นๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยอื่นๆ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ปัจจัยทางวัฒนธรรม	4.67(มาก)	4.10(มาก)	3.21(ปานกลาง)	3.90(มาก)
ปัจจัยทางสังคม	3.67(มาก)	3.39(มาก)	3.01(ปานกลาง)	3.25(ปานกลาง)
ปัจจัยส่วนบุคคล	3.67(มาก)	2.96(ปานกลาง)	3.19(ปานกลาง)	3.22(ปานกลาง)
ปัจจัยทางจิตวิทยา	4.0(มาก)	3.10(ปานกลาง)	3.40(ปานกลาง)	3.03(ปานกลาง)
รวม	4.0(มาก)	3.39(ปานกลาง)	3.20(ปานกลาง)	3.35(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 65 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวม

ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.0 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 4.67, 4.0, 3.67 และ 3.67 ตามลำดับ

อนุปริญญา หรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัจจัยทางวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ย 4.10 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยจิตวิทยา มีค่าเฉลี่ย 3.39, 3.10 และ 2.96 ตามลำดับ

ปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.4, 3.21, 3.19 และ 3.01 ตามลำดับ

ปริญญาโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัจจัยทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.90 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.03, 3.25 และ 3.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
มีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ	4.0 (มาก)	3.93(มาก)	3.96 (มาก)	3.50(มาก)
มีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ	2.67(ปานกลาง)	2.86(ปานกลาง)	3.54(มาก)	2.81(ปานกลาง)
มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับ ความต้องการ	2.33(น้อย)	2.14(น้อย)	2.81(ปานกลาง)	2.38(น้อย)
มีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ	2.33(น้อย)	2.29(น้อย)	2.79(ปานกลาง)	2.50(ปานกลาง)
รวม	2.83(ปานกลาง)	2.81(ปานกลาง)	3.28(ปานกลาง)	2.80(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 66 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.83 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.0 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ มีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ มีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.67, 2.33 และ 2.33ตามลำดับ

อนุปริญญาหรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.81 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือมีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ มีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.86, 2.29 และ 2.14 ตามลำดับ

ปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือมีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และ 3.54 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือมีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.81 และ 2.79 ตามลำดับ

ปริญญาโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ

มีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.81, 2.50 และ 2.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านราคาจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก	4.0 (มาก)	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)
อัตรากำไรด้านสินเชื่อ	2.33 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ	2.33 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.73 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)
อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการอื่น ๆ	2.67 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.88 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากร แสทมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น	2.33 (น้อย)	2.36 (น้อย)	3.14 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
รวม	2.73 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 67 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.73 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 4.0 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คืออัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการอื่น ๆ รองลงมาคืออัตรากำไรด้านสินเชื่อ อัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสทมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.67, 2.33, 2.33 และ 2.33 ตามลำดับ

อนุปริญญา หรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.63 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คืออัตรากำไรด้านสินเชื่ รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่น ๆ และอัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 2.64, 2.36, 2.36 และ 2.07 ตามลำดับ

ปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คืออัตรากำไรด้านสินเชื่ รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่น ๆ และอัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.46, 3.14, 2.88 และ 2.73 ตามลำดับ

ปริญญาโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.74 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คืออัตรากำไรด้านสินเชื่ รองลงมาคือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.81, 2.75 และ 2.69 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ อัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 2.38

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	3.67(มาก)	3.64(มาก)	3.82(มาก)	3.37(ปานกลาง)
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ	3.67(มาก)	3.14(ปานกลาง)	3.66(มาก)	2.94(ปานกลาง)
มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM	3.67(มาก)	3.21(น้อย)	2.94(ปานกลาง)	3.19(ปานกลาง)
สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ต	2.33(น้อย)	3.52(มาก)	3.55(มาก)	2.37(น้อย)
รวม	3.34(ปานกลาง)	3.38(ปานกลาง)	3.49(ปานกลาง)	2.97(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 68 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก มีดังนี้คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง สามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.67 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ต ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.33

อนุปริญญาหรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.38 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือ สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.52 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM รองลงมาคือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.21 และ 3.14 ตามลำดับ

ปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ และสามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.82, 3.66 และ 3.55 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM มีค่าเฉลี่ย 2.94

ปริญญาโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือ มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM และสามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.37, 3.19 และ 2.94 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.37

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย	2.33 (น้อย)	2.86 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	2.33 (น้อย)	2.71 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.31 (น้อย)
มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร	2.67 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
เงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สิ้นเชื่อ และต่างประเทศ	3.67 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
รวม	2.75 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 69 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนก ตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผล ต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปาน กลาง มีค่าเฉลี่ย 2.75 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมี ค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ เงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ ผลกำไร มีค่าเฉลี่ย 2.67 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และข้อมูลสารสนเทศทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.33

อนุปริญญา หรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มี ค่าเฉลี่ย 2.89 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยใน ระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือเงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ รองลงมาคือข้อมูลสารสนเทศทันสมัย มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และมีระยะเวลา การปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร มีค่าเฉลี่ย 3.36, 2.86, 2.71 และ 2.64 ตามลำดับ

ปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ ปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือข้อมูลสารสนเทศทันสมัย และเงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ รองลงมาคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.29, 3.29, 3.28 และ 3.08 ตามลำดับ

ปริญญาโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.56 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ ปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร และเงื่อนไขพิเศษสำหรับ ลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ รองลงมาคือข้อมูลสารสนเทศทันสมัย และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.75, 2.75, 2.44 และ 2.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของพนักงาน	3.0 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	4.0 (มาก)	3.67 (มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็น กันเอง	3.57 (มาก)	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)	3.64 (มาก)
พนักงานมีมารยาทที่ดี	3.68 (มาก)	3.83 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	3.38 ปานกลาง	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
รวม	3.41 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.79 (มาก)	3.62 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 70 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือพนักงานมีมารยาทที่ดี รองลงมาคือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.68 และ 3.57 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.0 และ 3.38 ตามลำดับ

อนุปริญญาหรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือพนักงานมีมารยาทที่ดีรองลงมาคือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

และเป็นกันเอง และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.83,3.79 และ 3.56 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.33

ปริญญาดรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน รองลงมา คือ พนักงานมีมารยาทที่ดี ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอและมีค่าเฉลี่ย 4,3.88,3.79 และ 3.50 ตามลำดับ

ปริญญโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือพนักงานมีมารยาทที่ดี รองลงมาคือการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.77,3.67 และ 3.64 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.38

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือ ปวช.	อนุปริญญาหรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.33 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	2.88 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ	3.33 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ แก้วน้ำที่พร้อมเป็นต้น	3.67 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
รวม	3.44 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.0 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 71 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ แก้วน้ำพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.67 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.33

อนุปริญญาหรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.29 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.58 และ 3.55 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ แก้วน้ำพัก เป็นต้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.45

ปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ รองลงมาคือภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ แก้วน้ำพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.71, 3.71 และ 3.64 ตามลำดับ

ปริญญาโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.0 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์

เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ รongลงมาคือภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้นและภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.06,3.06 และ2.88

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน	3.67 (มาก)	4.0 (มาก)	3.66 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.0 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.57 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)
รวม	3.45 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.61 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 72 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือปวช.พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.67 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.0

อนุปริญญา หรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่

ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.0,3.71 และ 3.64 ตามลำดับ

ปริญญตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.66,3.59 และ 3.57 ตามลำดับ

ปริญญโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.37,3.13 และ 3.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางวัฒนธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยทางวัฒนธรรม	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้ บริการของธนาคาร	4.67(มาก)	4.14(มาก)	3.36(ปานกลาง)	4.31(มาก)
ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่าน เลือกใช้บริการของธนาคาร	4.67(มาก)	4.07(มาก)	3.07(ปานกลาง)	3.50(มาก)
รวม	4.67(มาก)	4.11(มาก)	3.22(ปานกลาง)	3.91(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 73 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.67 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร และค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.67

อนุปริญญา หรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือ ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.14 และ 4.07

ปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือ ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.36 และ 3.07

ปริญญาโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือ ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.31 และ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางสังคม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยทางสังคม	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
สมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่าน เลือกใช้บริการของธนาคาร	3.67 (มาก)	4.07 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
หน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่าน เลือกใช้บริการของธนาคาร	3.67 (มาก)	2.71 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)
รวม	3.67 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 74 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านทางสังคม ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือหน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร และ สมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารและ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.67

อนุปริญญาหรือ ปวส.พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.07 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ หน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.71

ปริญญาตรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.01 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ สมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของ

ธนาคารรองลงมาคือหน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.06 และ 2.96 ตามลำดับ

ปริญญาโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ สมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือหน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.0

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
รายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	3.67 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)
การดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นต้องใช้บริการของธนาคาร	3.67 (มาก)	2.79 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
รวม	3.67 (มาก)	2.97 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 75 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือรายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร และการดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นต้องใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.67

อนุปริญญา หรือ ปวส.พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยใน

ระดับปานกลาง. เรียงลำดับดังนี้ คือ รายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร และการดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นต้องใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.14 และ 2.79 ตามลำดับ

ปริญญตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ รายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือการดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นต้องใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.23 และ 3.15 ตามลำดับ

ปริญญโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ การดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นต้องใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือรายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.44 และ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางจิตวิทยา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยทางจิตวิทยา	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการ เกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร	4.0 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
ประสบการณ์การใช้บริการของธนาคาร ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร อย่างต่อเนื่อง	4.0 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)
รวม	4.0 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 76 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.0 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการเกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร และประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.0

อนุปริญญาหรือปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือแรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการเกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร รองลงมาคือ ประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.14 และ 3.07 ตามลำดับ

ปริญญาตรีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือแรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการเกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร รองลงมาคือ ประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.48 และ 3.33 ตามลำดับ

ปริญญาโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.03 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือแรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการเกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร รองลงมาคือ ประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.06 และ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อาชีพ					
	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการบริษัท	รับจ้างทั่วไป	ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพหรือนักศึกษาหรือแม่บ้าน
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.2 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านราคา	3.05 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.33 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.05 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	2.76 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.68(มาก)	3.89(มาก)	3.78(มาก)	3.68(มาก)	4.05(มาก)	3.77(มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.38 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.52 (มาก)	3.63 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.39 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)	3.98 (มาก)
รวม	3.30 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 77 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.30 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.68 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยทางด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.39, 3.38, 3.33, 3.20, 3.05 และ 3.05 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก

มีค่าเฉลี่ย 3.55 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89, 3.88 และ 3.78 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.39, 3.38, 3.3 และ 3.25 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.94, 3.85, 3.78 และ 3.68 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.33, 3.30 และ 3.07 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และ 3.52 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยทางด้านการกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.37, 3.35, 3.28 และ 3.26 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.05, 4.01, 3.82, 3.68 และ 3.63 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.26 และ 3.16 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.98 และ 3.77 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยทางด้านราคา ปัจจัยทางด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยทางด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.48, 3.26, 3.26, 2.76 และ 2.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยอื่น ๆ	อาชีพ					
	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน
ปัจจัยทางวัฒนธรรม	3.16 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)
ปัจจัยทางสังคม	2.95 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
ปัจจัยส่วนบุคคล	3.19 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
ปัจจัยทางจิตวิทยา	3.34 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
รวม	3.16 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 78 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.16 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.34, 3.19, 3.16 และ 2.95 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.14 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัจจัยทางจิตวิทยา มีค่าเฉลี่ย 3.55 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.38, 2.89 และ 2.72 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.08 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.39, 3.35, 2.89 และ 2.67 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.49 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ ปัจจัยทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.88 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.42, 3.40 และ 3.26 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.37 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ ปัจจัยทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.80 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.39, 3.0 และ 3.28 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.41 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.94 และ 3.53 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยทางจิตวิทยา และปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.19 และ 2.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ					
	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/ บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ผู้ไม่ได้ประกอบ อาชีพเช่นนักศึกษา หรือแม่บ้าน
มีประเภทเงินฝากที่ตรงกับ ความต้องการ	3.82 (มาก)	4.22 (มาก)	4.14 (มาก)	3.96 (มาก)	4.0 (มาก)	3.94 (มาก)
มีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับ ความต้องการ	3.40 (ปานกลาง)	4.0 (มาก)	3.93 (มาก)	3.64 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)
มีประเภทธุรกรรม ต่างประเทศที่ตรงกับ ความต้องการ	2.71 (ปานกลาง)	2.33 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.17 (น้อย)
มีบริการเสริมที่ตรงกับ ความต้องการ	2.89 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	2.33 (น้อย)
รวม	3.21 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 79 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.82 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ มีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ มีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.40, 2.89 และ 2.71 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือมีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.22 และ 4.0 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการ

ตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ มีบริการเสริมที่ตรงกับความ ต้องการ รองลงมาคือมีประเภทรูทกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความ ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.67 และ 2.33 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือมีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความ ต้องการ รองลงมาคือมีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความ ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 และ 3.93 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ มีบริการเสริมที่ตรงกับความ ต้องการ รองลงมาคือมีประเภทรูทกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความ ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.64 และ 2.50 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความ ต้องการ รองลงมาคือมีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความ ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และ 3.64 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ มีประเภทรูทกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความ ต้องการ รองลงมาคือมีบริการเสริมที่ตรงกับความ ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.24 และ 2.64 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 4.0 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คืออัตราผลกำไรด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ มีประเภทรูทกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความ ต้องการ และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่างๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.83 และ 2.39 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.71 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คืออัตราผลกำไรด้านสินเชื่อ รองลงมาคือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคา

หลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่างๆ เป็นต้น และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.39, 2.33 และ 2.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ					ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษา หรือแม่บ้าน
	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/บริษัท	รับจ้างทั่วไป	
อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก	3.44 (ปานกลาง)	4.44 (มาก)	4.21 (มาก)	3.60 (มาก)	3.72 (มาก)	3.89 (มาก)
อัตรากำไรด้านสินเชื่อ	3.28 (ปานกลาง)	4.0 (มาก)	3.79 (มาก)	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)	2.22 (น้อย)
อัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ	2.62 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.11 (น้อย)
อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการอื่นๆ	2.91 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.06 (น้อย)
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่างๆ เป็นต้น	3.04 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	2.06 (ปานกลาง)
รวม	3.06 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 80 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.06 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก รองลงมาคือ อัตรากำไรด้านสินเชื่อ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่างๆ เป็นต้น อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการอื่น ๆ และอัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.28, 3.04, 2.91 และ 2.62 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก รองลงมาคือ อัตราผลกำไรด้านสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.44 และ 4.0 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคืออัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการอื่นๆ และอัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.22, 3.0 และ 2.33 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.33 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก รองลงมาคือ อัตราผลกำไรด้านสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.21 และ 3.79 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคืออัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการอื่นๆ และอัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.29, 2.79 และ 2.57 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก รองลงมาคือ อัตราผลกำไรด้านสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และ 3.59 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคืออัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ และอัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.20, 3.12 และ 2.96 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก รองลงมาคือ อัตราผลกำไรด้านสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.72 และ 3.61 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์

ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคืออัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ และอัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.39, 2.83 และ 2.78 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.47 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ อัตราผลกำไรด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่างๆ เป็นต้น อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการอื่น ๆ และอัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 2.22, 2.11, 2.06 และ 2.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 81 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	อาชีพ					ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพเช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน
	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/บริษัท	รับจ้างทั่วไป	
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง	3.61 (มาก)	4.0 (มาก)	4.36 (มาก)	3.64 (มาก)	4.22 (มาก)	3.72 (มาก)
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ	3.36 (ปานกลาง)	4.22 (มาก)	4.07 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.50 (มาก)
มีระบบโอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM	3.27 (ปานกลาง)	4.0 (มาก)	4.0 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้	3.10 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)
รวม	3.34 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 81 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับ

ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM และสามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.61,3.36,3.27 และ 3.10 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM มีค่าเฉลี่ย 4.22,4.0 และ4.0 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือสามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.33

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ และมีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM มีค่าเฉลี่ย 4.36,4.07 และ4.0 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.36

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.64 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ รองลงมาคือมีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM และสามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.48,3.48 และ2.80 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือมี

ระบบโอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM และสามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.22, 4.06 และ 3.94 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.06

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ และมีระบบโอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM มีค่าเฉลี่ย 3.72, 3.50 และ 3.28 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.56

ตารางที่ 82 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพเช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน
	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/บริษัท	รับจ้างทั่วไป	
ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย	3.06 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	2.72 (ปานกลาง)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	2.79 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	2.61 (ปานกลาง)
มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร	3.21 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.33 (น้อย)
เงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ	3.17 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.67 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
รวม	3.06 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.68 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 82 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.06 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร รองลงมาคือ เงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อและต่างประเทศ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.21,3.17,3.06 และ 2.79 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร มีค่าเฉลี่ย 3.56 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้เงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อและต่างประเทศ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และข้อมูลสารสนเทศทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.44,3.33 และ3.22 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือเงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อและต่างประเทศ รองลงมาคือมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย และมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร มีค่าเฉลี่ย 3.14,3.07,3.07 และ3.0 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย รองลงมาคือมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร และเงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อและต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.36,3.32,3.20 และ3.16 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย รองลงมาคือมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์

ตามสื่อต่าง ๆ เจื่อนใจพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อและต่างประเทศ และมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร มีค่าเฉลี่ย 3.89,3.67,3.67 และ3.50 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.76 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือเจื่อนใจพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อและต่างประเทศ รองลงมาคือข้อมูลสารสนเทศทันสมัย รองลงมาคือมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร มีค่าเฉลี่ย 3.39,2.72,2.61 และ2.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 83 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ					
	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพเช่นนักศึกษาหรือแม่บ้าน
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน	3.55 (มาก)	3.89 (มาก)	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)	4.06 (มาก)	3.50 (มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง	3.76 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	3.76 (มาก)	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)
พนักงานมีมารยาทที่ดี	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)	3.79 (มาก)	3.72 (มาก)	4.22 (มาก)	3.89 (มาก)
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	3.64 (มาก)	3.89 (มาก)	3.79 (มาก)	3.64 (มาก)	4.06 (มาก)	3.83 (มาก)
รวม	3.69 (มาก)	3.89 (มาก)	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)	4.06 (มาก)	3.78 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 83 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมี

ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือพนักงานมีมารยาทที่ดี รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.79,3.76,3.64 และ 3.55 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.89 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง พนักงานมีมารยาทที่ดี และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.89,3.89,3.89 และ 3.89 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง รองลงมาคือพนักงานมีมารยาทที่ดี มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.86,3.79,3.79 และ 3.71 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง รองลงมาพนักงานมีมารยาทที่ดี และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.76,3.72,3.64 และ 3.60ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือพนักงานมีมารยาทที่ดี รองลงมาคือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน และความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 4.22,4.06,4.06 และ 3.86 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง พนักงานมีมารยาทที่ดี รองลงมาคือมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ และการติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.89,3.89,3.83 และ 3.50ตามลำดับ

ตารางที่ 84แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ					ผู้ไม่ได้ประกอบ อาชีพเช่น นักศึกษา หรือแม่บ้าน
	พนักงาน บริษัท เอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/ บริษัท	รับจ้าง ทั่วไป	
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.37 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)	3.72 (มาก)
ภายในธนาคารมีความเป็น ระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ	3.40 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.64 (มาก)	3.72 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้ที่นั่งพัก เป็นต้น	3.39 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
รวม	3.39 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.52 (มาก)	3.63 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 84ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้ที่นั่งพัก เป็นต้น และภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.40,3.39 และ 3.37 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.33 และ 3.0 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.69 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ รองลงมาคือภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.71, 3.71 และ 3.64 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.56 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.36

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.63 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.72, 3.6 และ 3.56 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.72 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ แก้วน้ำพัก เป็นต้น รองลงมาคือภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.39 และ 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 85 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ					ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพเช่นนักศึกษาหรือแม่บ้าน
	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/บริษัท	รับจ้างทั่วไป	
การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน	3.46 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	4.07 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	4.11 (มาก)	4.17 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.37 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.71 (มาก)	3.52 (มาก)	4.0 (มาก)	3.94 (มาก)
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.36 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.83 (มาก)
รวม	3.40 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 85 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน รองลงมาคือมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.46, 3.37 และ 3.36 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.89, 3.78 และ 3.67 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.07, 3.71 และ 3.79 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ รองลงมาคือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.52, 3.40 และ 3.40 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.11, 4.0 และ 3.94 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.17, 3.94 และ 3.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 86 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางวัฒนธรรม
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยทางวัฒนธรรม	อาชีพ					
	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของ กิจการ/ บริษัท	รับจ้าง ทั่วไป	ผู้ไม่ได้ประกอบ อาชีพเช่น นักศึกษา หรือแม่บ้าน
ศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ ท่านเลือกใช้บริการของ ธนาคาร	3.26 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการ ของธนาคาร	3.06 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)
รวม	3.16 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.81 (มาก)	3.95 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 86 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทางวัฒนธรรม ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือ ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.26 และ 3.06 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.89 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือ ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.0 และ 2.78 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.0 และ 2.79 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือ ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.24 และ 3.52 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.81 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.17 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.44

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือ ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.17 และ 3.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 87 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางสังคม
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยทางสังคม	อาชีพ					ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษา หรือแม่บ้าน
	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/บริษัท	รับจ้างทั่วไป	
สมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	2.93 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)	4.17 (มาก)
หน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร	2.97 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
รวม	2.95 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 87 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านทางสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ หน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารและ มีค่าเฉลี่ย 2.97 และ 2.93 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.73 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ หน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 2.78 และ 2.67 ตามลำดับ

ข้าราชการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ สมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารรองลงมาคือหน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.71 และ 2.64 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.60 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือหน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.30

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.56 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือหน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.0

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 4.17 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือหน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.53

ตารางที่ 88 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนบุคคล
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนบุคคล	อาชีพ					
	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/ บริษัท	รับจ้าง ทั่วไป	ผู้ไม่ได้ประกอบ อาชีพเช่นนักศึกษา หรือแม่บ้าน
รายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่ง ที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการ ของธนาคาร	3.19 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
การดำเนินชีวิตของท่านมี ความจำเป็นจะต้องใช้บริการ ของธนาคาร	3.19 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
รวม	3.19 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 88 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล
ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอาชีพ
ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับ
ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ รายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้
บริการของธนาคาร และการดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นจะต้องใช้บริการของธนาคาร
มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.19

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับ
ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้การดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นจะต้องใช้บริการ
ของธนาคาร รองลงมาคือรายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร
มีค่าเฉลี่ย 3.44 และ 3.33 ตามลำดับ

ข้าราชการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้
บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง
มีค่าเฉลี่ย 3.40 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ย

อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือรายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือการดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นจะต้องใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.43 และ 3.36 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือการดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นจะต้องใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือรายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.28 และ 3.24 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.0 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือรายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร และการดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นจะต้องใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.11 และ 2.89 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือรายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือการดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นจะต้องใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.17 และ 2.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 89 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางจิตวิทยา
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยทางจิตวิทยา	อาชีพ					
	พนักงาน บริษัท เอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/ บริษัท	รับจ้าง ทั่วไป	ผู้ไม่ได้ประกอบ อาชีพเช่น นักศึกษา หรือแม่บ้าน
แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการ เกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับ จากธนาคาร	3.41 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ประสบการณ์การใช้บริการของ ธนาคาร ส่งผลให้ท่านเลือกใช้ บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง	3.28 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
รวม	3.35 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 89 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทางจิตวิทยา
ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอาชีพ
ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับ
ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการเกิดจากประโยชน์
ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร รองลงมาคือ ประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่าน
เลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.41 และ 3.28 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับ
มาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือแรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการเกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจาก
ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.67 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ
ประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง
มีค่าเฉลี่ย 3.44

ข้าราชการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือแรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการเกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.21

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือแรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการเกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.44 และ 3.40 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือแรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการเกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร และประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และ 3.39 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือแรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการเกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร รองลงมาคือประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.28 และ 3.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 90 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.68 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านราคา	2.60 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	2.97 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.54 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	2.67 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.46 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)	3.53 (มาก)	3.78 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.26 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.58 (มาก)	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
รวม	3.03 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 90 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.03 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.58 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.46,3.26,2.97,2.68,2.67 และ 2.60 ตามลำดับ

รายได้ 10,001 – 20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 และ 3.61 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.48, 3.45, 3.21, 3.08 และ 3.03 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 – 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.80, 3.61, 3.61 และ 3.52 ตามลำดับและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.37, 3.24 และ 3.25 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 – 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.54 และ 3.53 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.33, 3.22, 3.16 และ 3.06 ตามลำดับ

รายได้มากกว่า 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.78, 3.66 และ 3.53 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.45, 3.43, 3.43 และ 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 91 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัจจัยอื่น ๆ	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ปัจจัยทางวัฒนธรรม	3.77 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	4.02 (มาก)
ปัจจัยทางสังคม	3.17 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
ปัจจัยส่วนบุคคล	2.93 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
ปัจจัยทางจิตวิทยา	3.10 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
รวม	3.24 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 91 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางจิตวิทยา และปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.77, 3.17, 3.10 และ 2.93 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.38, 3.29, 3.28 และ 3.0 ตามลำดับ

รายได้ 20,001- 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับ

ปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.17 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.37, 3.20, 3.12 และ 2.99 ตามลำดับ

รายได้ 30,001- 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัจจัยทางสังคมมีค่าเฉลี่ย 3.19, 3.09, 2.78 และ 2.53 ตามลำดับ

รายได้มากกว่า 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางจิตวิทยา และปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 4.02, 3.80, 3.65 และ 3.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 92 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
มีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)	4.04 (มาก)	3.62 (มาก)	3.90 (มาก)
มีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ	2.46 (น้อย)	3.29 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.50 (มาก)	3.75 (มาก)
มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ	2.17 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
มีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ	2.29 (น้อย)	3.01 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.35 (น้อย)
รวม	2.69 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 92 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือมีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ มีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.46, 2.29 และ 2.17 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือมีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ มีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.29, 3.01 และ 2.64 ตามลำดับ

รายได้ 20,001-30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือมีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 และ 3.88 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ มีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.82 และ 2.76 ตามลำดับ

รายได้ 30,001-40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.06 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือมีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.62 และ 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อ

การตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ มีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.62 และ 2.44 ตามลำดับ

รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 และ 3.75 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ มีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.35 และ 2.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 93 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก	3.71 (มาก)	3.57 (มาก)	3.80 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
อัตราค่าโรรด้านสินเชื่อ	2.54 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียมด้าน ต่างประเทศ	2.17 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมของการ ให้บริการอื่น ๆ	2.21 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคา หลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์ เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น	2.37 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
รวม	2.60 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 93 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คืออัตรากำไรด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่น ๆ และอัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 2.54, 2.37, 2.21 และ 2.17 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.03 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คืออัตรากำไรด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่น ๆ และอัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.19, 2.96, 2.84 และ 2.59 ตามลำดับ

รายได้ 20,001-30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คืออัตรากำไรด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่น ๆ และอัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.67, 3.24, 2.94 และ 2.61 ตามลำดับ

รายได้ 30,001-40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมี

ค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตรากำไรด้านสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.56 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก รองลงมาคือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้นอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่น ๆ และอัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.56, 3.19, 3.0 และ 2.69 ตามลำดับ

รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก รองลงมาคืออัตรากำไรด้านสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.70 และ 3.65 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คืออัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าอากรแสตมป์เกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น รองลงมาคืออัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่น ๆ และมีค่าเฉลี่ย 3.40, 3.40 และ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 94 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง	3.54 (มาก)	3.75 (มาก)	3.90 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ	3.04 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)
มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM	2.96 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.81 (มาก)	3.60 (มาก)
สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้	2.38 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
รวม	2.98 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.55 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 94 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเนื่อง ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.54 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ รองลงมาคือ มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM และสามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.04, 2.96 และ 2.38 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.75 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือมีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM รองลงมาคือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ และสามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.48, 3.46 และ 3.26 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 – 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ และมีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM มีค่าเฉลี่ย 3.90, 3.82 และ 3.55 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.18

รายได้ 30,001 – 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง และสามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ

มีค่าเฉลี่ย 3.81, 3.75 และ 3.75 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.88

รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ และมีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM มีค่าเฉลี่ย 3.75, 3.65 และ 3.60 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.75

ตารางที่ 95 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดจำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย	2.54 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตามสื่อต่าง ๆ	2.46 (น้อย)	2.93 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
มีระยะเวลาการปลอดชำระเงิน ต้น/ผลกำไร	2.54 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
เงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงิน ฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ	3.17 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
รวม	2.68 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 95 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปาน

กลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือเงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ รองลงมาคือข้อมูลสารสนเทศทันสมัย มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.17, 2.54, 2.54 และ 2.46 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือเงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ รองลงมาคือข้อมูลสารสนเทศทันสมัย มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.17, 3.14, 3.10 และ 2.93 ตามลำดับ

รายได้ 20,001-30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือเงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร รองลงมาคือมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.31, 3.31, 3.31 และ 3.06 ตามลำดับ

รายได้ 30,001-40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือข้อมูลสารสนเทศทันสมัยรองลงมาคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร เงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อและต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.37, 3.31, 3.25 และ 3.13 ตามลำดับ

รายได้ 40,000 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร รองลงมาคือเงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.6 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย รองลงมาคือมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 96 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
การติดต่อสื่อสาร มีการ อธิบายอย่างถูกต้องและ เข้าใจง่ายของพนักงาน	3.29 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.67 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
ความมีน้ำใจมีมนุษย สัมพันธ์ที่ดีและเป็น กันเอง	3.58 (มาก)	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	3.62 (มาก)	3.75 (มาก)
พนักงานมีมารยาทที่ดี	3.58 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	3.56 (มาก)	3.90 (มาก)
มีพนักงานให้บริการอย่าง เพียงพอ	3.42 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.69 (มาก)	3.50 (มาก)	3.85 (มาก)
รวม	3.47 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)	3.53 (มาก)	3.79 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 96 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้าง
และนำเสนอลักษณะทางกายภาพกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร
อิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย
ย่อย

รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อ
การตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปาน
กลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมี
ค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง และพนักงานมีมารยาทที่
ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.58 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียง
ตามลำดับดังนี้คือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบาย
อย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.42 และ 3.29 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อ
การตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ย 3.85 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ย

ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือพนักงานมีมารยาทที่ดี รองลงมาคือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.91,3.87,3.84 และ 3.77 ตามลำดับ

รายได้ 20,001-30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง และพนักงานมีมารยาทที่ดี รองลงมาคือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.92,3.92, 3.69 และ 3.67 ตามลำดับ

รายได้ 30,001-40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง รองลงมาคือ พนักงานมีมารยาทที่ดี และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.62,3.56 และ 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.44

รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง รองลงมาคือ พนักงานมีมารยาทที่ดี มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.95,3.90,3.85 และ 3.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 97 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.42 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ	3.21 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น	3.17 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
รวม	3.27 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 97 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.42, 3.21 และ 3.17 ตามลำดับ

รายได้ 10,001 – 20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ

มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ รองลงมาคือภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น และภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.48, 3.46 และ 3.41 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 – 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสาร เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.65 และ 3.53 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.39

รายได้ 30,001 – 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ รองลงมาคือภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.38, 3.38 และ 3.33 ตามลำดับ

รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ รองลงมาคือภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก เป็นต้น และภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.80, 3.65 และ 3.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 98 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)	3.65 (มาก)	3.56 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.58 (มาก)	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.46 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
รวม	3.58 (มาก)	3.62 (มาก)	3.61 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 98 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.58 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.71 และ 3.58 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.46

รายได้ 10,001 – 20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.72, 3.59 และ 3.54 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 – 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ย

ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.65, 3.63 และ 3.55 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 – 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.56 และ 3.3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.37

รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 99 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางวัฒนธรรม จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัจจัยทางวัฒนธรรม	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ ท่านเลือกใช้บริการของ ธนาคาร	4.04 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)
ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการ ของธนาคาร	3.50 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)
รวม	3.77 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	4.03 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 99 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ตารางที่ 100 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทางสังคม จำแนกตาม รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัจจัยทางสังคม	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
สมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการ ของธนาคาร	3.67 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	4.0 (มาก)
หน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคม ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของ ธนาคาร	2.67 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.44 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
รวม	3.17 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 100 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.67 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ หน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.67

รายได้ 10,001 – 20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.01 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือหน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.01 และ 3.0 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 – 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับ

ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.99 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือหน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.06 และ 2.92 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 – 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.54 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือหน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.63 และ 2.44 ตามลำดับ

รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือหน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.0 และ 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 101 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
รายได้ของท่านเป็นส่วน หนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้ บริการของธนาคาร	3.08 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
การดำเนินชีวิตของท่านมี ความจำเป็นจะต้องใช้ บริการของธนาคาร	2.79 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
รวม	2.94 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 101 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ รายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือการดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นต้องใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.08 และ 2.79 ตามลำดับ

รายได้ 10,001 – 20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ รายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร และการดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นต้องใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.28

รายได้ 20,001 – 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.02 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ รายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือการดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นต้องใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.06 และ 2.98 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 – 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ รายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือการดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นต้องใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.13 และ 3.06 ตามลำดับ

รายได้ 40,001 บาท ขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยใน

ระดับมาก เรียงตามลำดับคือการดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นต้องใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือ รายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.70 และ 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 102 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยทางจิตวิทยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยทางจิตวิทยา	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001บาท ขึ้นไป
แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้ บริการเกิดจากประโยชน์ที่ ท่านจะได้รับจากธนาคาร	3.13 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
ประสบการณ์การใช้บริการ ของธนาคารส่งผลให้ท่าน เลือกใช้บริการของธนาคาร อย่างต่อเนื่อง	3.08 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
รวม	3.11 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 102 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทางจิตวิทยา ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการของธนาคาร เกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร รองลงมาคือ ประสบการณ์การใช้บริการของธนาคาร ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.13 และ 3.08 ตามลำดับ

รายได้ 10,001 – 20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการของธนาคาร เกิด

จากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคาร ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.42 และ 3.35 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 – 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการของธนาคาร เกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.55 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.20

รายได้ 30,001 – 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการของธนาคาร เกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคาร ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.25 และ 3.13 ตามลำดับ

รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ เนื่อง แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการของธนาคาร เกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.60 และ 3.70 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่

ตารางที่ 103 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัญหาปัจจัยอื่น ๆ

ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.16	ปานกลาง
ปัญหาปัจจัยด้านราคา	3.06	ปานกลาง
ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.29	ปานกลาง
ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.39	ปานกลาง
ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร	2.91	ปานกลาง
ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.79	ปานกลาง
ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.55	มาก
รวม	3.16	ปานกลาง
ปัญหาปัจจัยอื่น ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม	2.55	ปานกลาง
ปัญหาปัจจัยทางสังคม	2.10	น้อย
ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล	2.46	น้อย
ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา	2.41	น้อย
รวม	2.38	น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 103 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 สำหรับปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 และปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.39, 3.29, 3.16, 3.04, 2.91 และ 2.79 ตามลำดับและปัญหาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 2.55 และปัญหา

ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา และปัญหาปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 2.46, 2.41 และ 2.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 104 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหาต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
มีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย	20 11.24%	68 38.20%	70 39.33%	19 10.67%	1 0.56%	3.49	ปานกลาง
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย	9 5.06%	62 34.83%	79 44.38%	21 11.80%	7 3.93%	3.25	ปานกลาง
มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย	5 2.81%	29 16.29%	72 40.45%	51 28.65%	21 11.80%	2.70	ปานกลาง
มีบริการเสริมให้เลือกน้อย	12 6.74%	29 16.29%	68 38.20%	52 29.21%	17 9.55%	2.81	ปานกลาง
บริการไม่ครบวงจร	17 9.55%	48 26.97%	62 34.83%	38 21.35%	13 7.30%	3.55	มาก
รวม						3.16	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 104 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 สำหรับปัญหาปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.55 และปัญหาปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ มีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย และมีบริการเสริมให้ เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.49, 3.25, 2.81 และ 2.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 105 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยด้านราคา

ปัญหาปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหาต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก ต่ำน้อยกว่าธนาคารอื่น	22 12.36%	53 29.78%	71 39.89%	27 15.17%	5 2.81%	3.34	ปานกลาง
อัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/ มากกว่าธนาคารอื่น	14 7.87%	54 30.34%	76 42.70%	21 11.80%	13 7.30%	3.58	มาก
อัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/ มากกว่าธนาคารอื่น	5 2.81%	19 10.67%	73 41.01%	56 31.46%	25 14.04%	2.57	ปานกลาง
อัตราค่าธรรมเนียมของการ ให้บริการสูง/มากกว่าธนาคาร อื่น	3 1.69%	34 19.10%	84 47.19%	43 24.16%	11 6.18%	2.89	ปานกลาง
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการสูง/มากกว่าธนาคาร อื่น	6 3.37%	39 21.91%	82 46.07%	39 21.91%	12 6.74%	2.93	ปานกลาง
รวม						3.06	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 105 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.06 สำหรับปัญหาปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.58 และปัญหาปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำน้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.34, 2.93, 2.89 และ 2.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 106 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหาต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
มีบริเวณที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ	17 9.55%	30 16.85%	68 38.20%	56 31.46%	7 3.93%	2.97	ปานกลาง
ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ATM	31 17.42%	66 37.08%	51 28.65%	23 12.92%	7 3.93%	3.51	มาก
ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ	29 16.29%	69 38.76%	48 26.97%	26 14.61%	6 3.37%	3.50	มาก
ติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก	21 11.80%	59 33.15%	52 29.21%	28 15.73%	18 10.11%	3.21	ปานกลาง
รวม						3.30	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 106 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 สำหรับปัญหาปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ATM รองลงมาคือ ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.51 และ 3.50 ตามลำดับ และปัญหาปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก รองลงมาคือ มีบริเวณที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.21 และ 2.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 107 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหาต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน	14 7.87%	96 53.93%	53 29.78%	13 7.30%	2 1.12%	3.60	มาก
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย	23 12.92%	82 46.07%	46 25.84%	18 10.11%	9 5.06%	3.52	มาก
ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	16 8.99%	48 26.97%	83 46.63%	22 12.36%	9 5.06%	3.22	ปานกลาง
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	11 6.18%	59 33.15%	76 42.70%	28 15.73%	4 2.25%	3.25	ปานกลาง
รวม						3.40	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 107 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 สำหรับปัญหาปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน รองลงมาคือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.60 และ 3.52 ตามลำดับ และปัญหาปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.25 และ 3.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 108 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัย
ด้านบุคลากร

ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหาต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร						ระดับ ความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ	12 6.74%	32 17.98%	86 48.31%	39 21.91%	9 5.06%	2.99	ปานกลาง
พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค	16 8.99%	29 16.29%	74 41.57%	50 28.09%	9 5.06%	2.96	ปานกลาง
พนักงานไม่มีมารยาท	18 10.11%	16 8.99%	74 41.57%	55 30.90%	15 8.43%	2.81	ปานกลาง
พนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า	16 8.99%	22 12.36%	77 43.26%	50 28.09%	13 7.30%	2.88	ปานกลาง
รวม						2.91	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 108 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.91 สำหรับปัญหาปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานมีน้อย ทำให้การบริการล่าช้า และพนักงานไม่มีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 2.99, 2.96, 2.88 และ 2.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 109 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหาต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี	4 2.25%	28 15.73%	72 40.45%	56 31.46%	18 10.11%	2.69	ปานกลาง
ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น	10 5.62%	72 40.45%	63 35.39%	29 16.29%	4 2.25%	3.31	ปานกลาง
ภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย	3 1.69%	20 11.24%	88 49.44%	45 25.28%	22 12.36%	2.65	ปานกลาง
มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ	5 2.81%	24 13.48%	60 33.71%	58 32.58%	31 17.42%	2.52	ปานกลาง
รวม						2.79	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 109 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.79 สำหรับปัญหาปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคือ 3.31, 2.69, 2.65 และ 2.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 110 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหาต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
เอกสารยุ่งยากซับซ้อน	28 15.73%	84 47.19%	40 22.47%	22 12.36%	4 2.25%	3.62	มาก
การให้คำทบทวนล่าช้า	29 16.29%	65 36.52%	56 31.46%	25 14.04%	3 1.69%	3.52	มาก
การให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่น ระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา	30 16.85%	67 37.64%	54 30.34%	22 12.36%	5 2.81%	3.53	มาก
รวม						3.56	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 110 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 สำหรับปัญหาปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือเอกสารยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ การให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่น ระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา และการให้คำตอบล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.62, 3.53 และ 3.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 111 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม

ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหาต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารเลือกให้บริการ						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น	14 7.87%	31 17.42%	31 17.42%	37 20.79%	65 36.52%	2.39	น้อย
ไม่มั่นใจในบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลามซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย	14 7.87%	36 20.22%	54 30.34%	35 19.66%	39 21.91%	2.72	ปานกลาง
รวม						2.56	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 111 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.55 สำหรับปัญหาปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ไม่มั่นใจในบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย มีค่าเฉลี่ย 2.72 และปัญหาปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ ธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น

ตารางที่ 112 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยทางสังคม

ปัญหาปัจจัยทางสังคม	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหาต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารเลือกใช้บริการ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร	18 10.11%	60 33.71%	58 32.58%	26 14.61%	16 8.99%	1.97	น้อย
ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร	29 16.29%	46 25.84%	46 25.84%	38 21.35%	19 10.67%	2.24	น้อย
รวม						2.11	น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 112 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.11 สำหรับปัญหาปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.24 และ 1.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 113 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล

ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหาต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารเลือกใช้บริการ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร	7 3.93%	23 12.92%	63 35.39%	53 29.78%	32 17.98%	2.55	ปานกลาง
การให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน	3 1.69%	22 12.36%	51 28.65%	65 36.52%	37 20.79%	2.38	น้อย
รวม						2.47	น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 113 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.47 สำหรับปัญหาปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ ถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.55 และปัญหาปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือการให้บริการของธนาคาร ไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.38

ตารางที่ 114 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา

ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหาต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารเลือกใช้บริการ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน	4 2.25%	22 12.36%	68 38.20%	57 32.02%	27 15.17%	2.54	ปานกลาง
ท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร	6 3.37%	11 6.18%	57 32.02%	58 32.58%	46 25.84%	2.29	น้อย
รวม						2.42	น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 114 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.42 สำหรับปัญหาปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.54 และปัญหาปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ ท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.29

ตารางที่ 115 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.23(ปานกลาง)	3.09(ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านราคา	3.17(ปานกลาง)	2.95(ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.33(ปานกลาง)	3.26(ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.43(ปานกลาง)	3.36(ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร	2.90(ปานกลาง)	2.91(ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.77(ปานกลาง)	2.80(ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.62(มาก)	3.50(มาก)
รวม	3.21(ปานกลาง)	3.12(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 115 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงาน
ใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้
บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 และในรายละเอียดของแต่ละ
ปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือปัญหาปัจจัยด้าน
กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.62 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ
ปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ
ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร และปัญหาปัจจัยด้าน
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.43,3.33,3.23,3.17,2.90 และ 2.77 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้
บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 และในรายละเอียดของแต่ละ
ปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือปัญหาปัจจัยด้าน
กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ
ปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ
ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร และปัญหาปัจจัยด้าน
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.36,3.26,3.09,2.95,2.91 และ 2.80ตามลำดับ

ตารางที่ 116แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยอื่นๆ จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยอื่นๆ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม	2.49(น้อย)	2.63(ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยทางสังคม	2.21(น้อย)	2.0(น้อย)
ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล	2.48(น้อย)	2.44(น้อย)
ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา	2.30(น้อย)	2.52(ปานกลาง)
รวม	2.37(น้อย)	2.40(น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 116 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยอื่นๆที่
มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ
ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้
บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.37 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย
พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยทาง
วัฒนธรรม ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา และปัญหาปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย
2.49, 2.48, 2.30 และ 2.21 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้
บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.40 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย
พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา
มีค่าเฉลี่ย 2.52 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือปัญหา
ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล และปัญหาปัจจัยทางสังคม
มีค่าเฉลี่ย 2.63, 2.52, 2.44 และ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 117 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย	หญิง
มีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย	3.52 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย	3.28 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย	2.66 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
มีบริการเสริมให้เลือกน้อย	2.72 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
บริการไม่ครบวงจร	3.97 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)
รวม	3.23 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 117 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนก
ตามเพศในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้
บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 และในรายละเอียดของแต่ละ
ปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ บริการไม่
ครบวงจร รองลงมาคือ มีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.97 และ 3.52 ตามลำดับ และ

ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือมีประเภทสินเชื่อให้เล็กน้อย รองลงมาคือ มีบริการเสริมให้เล็กน้อย และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เล็กน้อย

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ มีประเภทเงินฝากให้เล็กน้อย รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อให้เล็กน้อย มีบริการไม่ครบวงจร มีบริการเสริมให้เล็กน้อย และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เล็กน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.46,3.23,3.15,2.90 และ 2.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 118 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย	หญิง
อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น	3.21(ปานกลาง)	3.46(ปานกลาง)
อัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	4.07(มาก)	3.12(ปานกลาง)
อัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	2.64(ปานกลาง)	2.49(ปานกลาง)
อัตรากำธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	2.92(ปานกลาง)	2.87(ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	3.02(ปานกลาง)	2.85(ปานกลาง)
รวม	3.17 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 118 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.07 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น อัตรากำธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.21,3.02,2.92 และ 2.64 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้มีความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคืออัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.46, 3.12, 2.87, 2.85 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ อัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น 2.49

ตารางที่ 119 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	3.01(ปานกลาง)	2.92(ปานกลาง)
ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM	3.57(มาก)	3.45(ปานกลาง)
ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ	3.53(มาก)	3.47(ปานกลาง)
ติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก	3.21(ปานกลาง)	3.21(ปานกลาง)
รวม	3.33 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 119 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM รองลงมาคือ ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.57 และ 3.53 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือติดต่อ

ธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก รองลงมาคือ มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.21 และ 3.01 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ รองลงมาคือ ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM ติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก และมีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.45, 3.21 และ 2.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 120 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน	3.62(มาก)	3.58(มาก)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย	3.55(มาก)	3.48(ปานกลาง)
ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	3.28(ปานกลาง)	3.18(ปานกลาง)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	3.28(ปานกลาง)	3.23(ปานกลาง)
รวม	3.43 (ปานกลาง)	3.37(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 120 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.62 และ 3.55 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.28

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.58 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย รองลงมาคือไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม และไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.48, 3.23 และ 3.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 121 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย	หญิง
พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ	2.95(ปานกลาง)	3.03(ปานกลาง)
พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค	2.92(ปานกลาง)	3.0(ปานกลาง)
พนักงานไม่มีมารยาท	2.83(ปานกลาง)	2.80(ปานกลาง)
พนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า	2.93(ปานกลาง)	2.82(ปานกลาง)
รวม	2.91 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 121 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.91 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และพนักงานไม่มีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 2.95, 2.93, 2.92 และ 2.83 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.91 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า และพนักงานไม่มีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.03,3.0,2.82 และ 2.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 122 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย	หญิง
บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี	2.66(ปานกลาง)	2.71(ปานกลาง)
ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น	3.31(ปานกลาง)	3.31(ปานกลาง)
ภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย	2.63(ปานกลาง)	2.66(ปานกลาง)
มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ	2.49(ปานกลาง)	2.54(ปานกลาง)
รวม	2.77(ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 122 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.77 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี และภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.31,2.66,2.63 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ 2.49 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.81 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ย

ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.31, 2.66, 2.63 และ 2.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 123 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
เอกสารยุ่งยากซับซ้อน	3.68(มาก)	3.56(มาก)
การให้คำตอบล่าช้า	3.52(มาก)	3.52(มาก)
การให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่น ระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา	3.66(มาก)	3.42(ปานกลาง)
รวม	3.62 (มาก)	3.50 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 123 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ การให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา รองลงมาคือเอกสารยุ่งยากซับซ้อน และการให้คำตอบล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.68, 3.66 และ 3.52 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ เอกสารยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ การให้คำตอบล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.56 และ 3.52 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ การให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.42

ตารางที่ 124 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม
จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม	เพศ	
	ชาย	หญิง
ธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ สิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น	2.30 (น้อย)	2.48 (น้อย)
ไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการ ให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่ และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย	2.67 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
รวม	2.49 (น้อย)	2.63 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 124 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.49 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย มีค่าเฉลี่ย 2.67 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.30

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.63 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย มีค่าเฉลี่ย 2.78 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.48

ตารางที่ 125 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางสังคม จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยทางสังคม	เพศ	
	ชาย	หญิง
สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร	2.07(น้อย)	1.87(น้อย)
ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร	2.36(น้อย)	2.13(น้อย)
รวม	2.22 (น้อย)	2.00 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 125 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.22 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.36 และ 2.07 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.0 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.13 และ 1.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 126 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล	เพศ	
	ชาย	หญิง
ถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะ ไม่ใช้บริการของธนาคาร	2.59(ปานกลาง)	2.52(ปานกลาง)
การให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน	2.38(น้อย)	2.37(น้อย)
รวม	2.49(น้อย)	2.45(น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 126 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.48 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.59 และ ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.38

เพศหญิงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.44 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.52 และ ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.37

ตารางที่ 127 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา จำแนกตามเพศ

ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา	เพศ	
	ชาย	หญิง
ท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน	2.44(น้อย)	2.65 (ปานกลาง)
ท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร	2.17(น้อย)	2.40(น้อย)
รวม	2.31(น้อย)	2.53(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 127 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย

มีค่าเฉลี่ย 2.31 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากราชการน้อยกว่าที่ราชการจะได้รับประโยชน์จากท่าน รองลงมาคือท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับราชการ มีค่าเฉลี่ย 2.44 และ 2.17 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.53 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากราชการน้อยกว่าที่ราชการจะได้รับประโยชน์จากท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.65 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับราชการ มีค่าเฉลี่ย 2.40

ตารางที่ 128 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามอายุ

ปัญหาปัจจัย ส่วนประสมการตลาด บริการ	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ปัญหาปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์	2.48 (น้อย)	3.45 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)
ปัญหาปัจจัย ด้านราคา	3.16 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)
ปัญหาปัจจัย ด้านสถานที่ให้บริการ	3.55 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)
ปัญหาปัจจัย ด้านส่งเสริมการตลาด	2.85 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	2.64 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัย ด้านบุคลากร	2.80 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านการ สร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	2.40 (น้อย)	2.87 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ	3.46 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)
รวม	2.96 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)

หมายเหตุค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 128 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงาน
ใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 และในรายละเอียด
ของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัญหาปัจจัยด้าน
สถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง
เรียงลำดับดังนี้คือปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการ
ส่งเสริมการตลาด และปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.46, 3.16, 2.85 และ 2.80 ตามลำดับ และ
ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
และปัจจัยด้านการนำสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.48 และ 2.40 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 21 - 30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 และในรายละเอียด
ของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านการ
ส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง
เรียงลำดับดังนี้คือปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัย
ด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร และปัญหาปัจจัยด้านการ
สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.45, 3.35, 3.35, 3.16, 2.89 และ 2.87 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31 - 40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 และในรายละเอียด
ของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับ
ดังนี้คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้าน
สถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านราคา
ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.43, 3.36, 3.36, 3.13, 3.11, 3.04
และ 2.93 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41 - 50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 และในรายละเอียด
ของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับ
ดังนี้คือปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการ

ส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.40, 3.20, 3.16, 2.94, 2.87, 2.58 และ 2.57 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51 – 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.66 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.27, 3.26, 3.25, 3.04, 2.79 และ 2.56 ตามลำดับ

ช่วงอายุ มากกว่า 60ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.43 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.64 และ 2.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.43, 2.43, 2.40, 2.39 และ 2.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 129 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามอายุ

ปัญหาปัจจัยอื่น ๆ	อายุ					
	ต่ำกว่า 20ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม	3.30 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	2.57 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยทางสังคม	2.2 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.15 (น้อย)	1.97 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล	2.1 (น้อย)	2.0 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.11 (น้อย)	1.64 (น้อย)	1.71 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา	2.90 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.59 (ปานกลาง)	2.0 (น้อย)	2.17 (น้อย)	1.92 (น้อย)
รวม	2.63 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.50 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.18 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 129 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.63 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา มีค่าเฉลี่ย 3.30 และ 2.90 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือปัญหาปัจจัยทางสังคม และปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 2.2 และ 2.1 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 21 – 30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.63 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัญหาปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.48 และ 2.57 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา และปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 2.47 และ 2.0 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31 – 40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.89 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.69 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือปัญหาปัจจัยทางสังคม และปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา มีค่าเฉลี่ย 2.89 และ 2.59 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 2.37

ช่วงอายุ 41 – 50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.50 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.72 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือปัญหาปัจจัยทางสังคม ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคลและปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา มีค่าเฉลี่ย 2.15, 2.11 และ 2.0 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51 –60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.37 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.70 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยาปัญหาปัจจัยทางสังคม และปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 2.17, 1.97 และ 1.64 ตามลำดับ

ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.18 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัญหาปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 2.57 และ 2.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา และปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 1.92 และ 1.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 130 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามอายุ

ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					
	ต่ำกว่า 20ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
มีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย	3.80 (มาก)	3.54 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.76 (มาก)	3.0 (ปานกลาง)
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย	2.0 (น้อย)	3.46 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.30 (น้อย)	3.53 (มาก)	2.14 (น้อย)
มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย	2.0 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.14 (น้อย)
มีบริการเสริมให้เลือกน้อย	2.4 (น้อย)	2.9 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.24 (น้อย)	2.43 (น้อย)
บริการไม่ครบวงจร	2.2 (น้อย)	4.7 (มากที่สุด)	3.22 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)
รวม	2.48 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0= มากที่สุด, 3.50-4.49= มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 130 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.48 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.80 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ มีบริการเสริมให้เลือกน้อย รองลงมาคือบริการไม่ครบวงจร มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.4,2.2,2.0 และ 2.0 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 21 –30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ บริการไม่ครบวงจร รองลงมาคือมีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 4.7 และ 3.54 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย รองลงมาคือมีบริการไม่ครบวงจร มีบริการเสริมให้เลือกน้อย และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.46,2.9 และ 2.67 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31 –40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือมีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย รองลงมาคือ บริการไม่ครบวงจร มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีบริการเสริมให้เลือกน้อย และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.35,3.22,3.17,3.05 และ 2.76 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41 –50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.61 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย รองลงมาคือ บริการไม่ครบวงจรมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย และมีบริการเสริมให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.30,2.65,2.61 และ 2.57 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51 –60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.76 และ 3.53

ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย รองลงมาคือบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.12 และ 2.59ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือมีบริการเสริมให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.24

ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.43 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย รองลงมาคือ บริการไม่ครบวงจร และมีบริการเสริมให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.0, 2.43 และ 2.43 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.14

ตารางที่ 131 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัญหาปัจจัยด้านราคา	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น	4.60 (มากที่สุด)	3.35 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
อัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	2.40 (น้อย)	4.33 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	2.00 (น้อย)
อัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	2.40 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.63 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	3.20 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.29 (น้อย)
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	3.20 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.29 (น้อย)
รวม	3.16 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 131 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 และในรายละเอียด

ของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.60 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.2 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ อัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.40

ช่วงอายุ 21 – 30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.33 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคืออัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.35, 2.89 และ 2.83 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ อัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.41

ช่วงอายุ 31 – 40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.04 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คืออัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.22, 3.16, 3.13, 3.08 และ 2.63 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41 – 50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.88 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ อัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น อัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.30, 3.26, 2.65, 2.61 และ 2.57 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51 – 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 และในรายละเอียด

ของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคืออัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.65 และ 3.53 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คืออัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และมีค่าเฉลี่ย 3.06, 3.06 และ 3.0 ตามลำดับ

ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.40 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.43 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น อัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.29, 2.29, 2.0 และ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 132 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
มีบริเวณที่จอดรถดับแคบไม่เพียงพอ	2.40 (น้อย)	2.94 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)
ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM	4.0 (มาก)	3.56 (มาก)	3.52 (มาก)	3.65 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)
ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ	4.0 (มาก)	3.59 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)
ติดตู้ธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก	3.80 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.29 (น้อย)
รวม	3.55 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 132 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM รองลงมาคือ ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ และติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.0, 4.0 และ 3.80 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.40

ช่วงอายุ 21 - 30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ รองลงมาคือไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM มีค่าเฉลี่ย 3.59 และ 3.56 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก รองลงมาคือมีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.32 และ 2.94 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31 - 40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM มีค่าเฉลี่ย 3.52 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ รองลงมาคือติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก และมีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.49, 3.38 และ 3.08 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41 - 50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM รองลงมาคือไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.65 และ 3.57 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้

คือมีบริเวณที่จ่อครกค้ำแคบ ไม่เพียงพอ รองลงมาคือติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.0 และ 2.61 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51 - 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ และไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM รองลงมาคือติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก และมีบริเวณที่จ่อครกค้ำแคบ ไม่เพียงพอ รองลงมาคือ มีค่าเฉลี่ย 3.41,3.41,3.18 และ 3.0 ตามลำดับ

ช่วงอายุ มากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.40 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ มีบริเวณที่จ่อครกค้ำแคบ ไม่เพียงพอ และติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.43,2.43,2.43 และ 2.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 133 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	3.52 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	2.71 (ปานกลาง)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย	3.0 (ปานกลาง)	3.71 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	2.57 (ปานกลาง)
ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	2.4 (น้อย)	3.27 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	2.57 (ปานกลาง)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีสิทธิพิเศษ	2.4 (น้อย)	3.32 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
รวม	2.85 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	2.64 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 133 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.6 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.0 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.4

ช่วงอายุ 21 -30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน รองลงมาคือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.73 และ 3.71 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม รองลงมาคือไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และ มีค่าเฉลี่ย 3.32 และ 3.27 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31 -40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.52 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ รองลงมาคือไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.37 และ 3.32 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41 -50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน รองลงมาคือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิด

ค่าธรรมเนียม และไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48,3.17,3.17 และ 2.83 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51 -60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน รองลงมาคือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94,3.76,3.59 และ 3.35 ตามลำดับ

ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.64 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม รองลงมาคือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย และไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71,2.71,2.57 และ 2.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 134 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ					
	ต่ำกว่า 20ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ในการให้บริการ	3.20 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.7 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการลูกค้าไม่ เสมอภาค	3.20 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)	2.82 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)
พนักงานไม่มีมารยาท	2.20 (น้อย)	2.79 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)
พนักงานมีน้อยทำให้ การบริการล่าช้า	2.60 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.29 (น้อย)
รวม	2.80 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 =มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 134 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า และพนักงานไม่มีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.20,3.20,2.60 และ 2.20 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 21 -30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานไม่มีมารยาท และพนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.02,3.0,2.79 และ 2.78 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31 -40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า รองลงมาคือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ และพนักงานไม่มีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.19,3.16,3.14 และ 3.05 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41 -50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.58 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ รองลงมาคือพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และพนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 2.70,2.61 และ 2.52 ตามลำดับและปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือพนักงานไม่มีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 2.48 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51 -60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.79 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ รองลงมาคือพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานไม่มีมารยาท และพนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.82, 2.82, 2.76 และ 2.76 ตามลำดับ

ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.50 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ รองลงมาคือพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.71 และ 2.57 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานไม่มีมารยาท รองลงมาคือพนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.43 และ 2.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 135 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี	2.60 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.0 (น้อย)
ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น	2.80 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย	2.40 (น้อย)	2.79 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)	2.18 (น้อย)	1.86 (น้อย)
มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ	1.80 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.22 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.0 (น้อย)
รวม	2.40 (น้อย)	2.88 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.22 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 135 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.40 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือบรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 2.80 และ 2.60 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.40 และ 1.80 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 21 –30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.88 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.46, 2.87, 2.79, 2.68 และ 2.57 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31 –40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.19, 2.94, 2.84 และ 2.76 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41 –50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.59 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.39 และ ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.39, 2.35 และ 2.22 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51 –60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.56 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการ

ตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.35 และ ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ

บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี รองลงมาคือมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.47, 2.24 และ 2.18 ตามลำดับ

ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.22 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.0 และ ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ รองลงมาคือภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.0, 2.0 และ 1.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 136 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
เอกสารยุ่งยากซับซ้อน	2.40 (น้อย)	2.94 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)
การให้คำตอบล่าช้า	4.0 (มาก)	3.56 (มาก)	3.52 (มาก)	3.65 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)
การให้บริการหยุดชะงัก ไม่ค่อยเนื่องระบบ คอมพิวเตอร์มีปัญหา	4.0 (มาก)	3.59 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)
รวม	3.47 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 136 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ การให้คำตอบล่าช้า และการให้บริการหยุดชะงัก

ไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.0 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือเอกสารยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.4

ช่วงอายุ 21 –30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา รองลงมาคือ การให้คำตอบล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.59 และ 3.56 ตามลำดับและปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือเอกสารยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.94

ช่วงอายุ 31 –40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือการให้คำตอบล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.52 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา รองลงมาคือ เอกสารยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.08 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41 –50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือการให้คำตอบล่าช้า รองลงมาคือ การให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.65 และ 3.57 ตามลำดับและปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ เอกสารยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.0

ช่วงอายุ 51 –60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือการให้คำตอบล่าช้า และการให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา รองลงมาคือเอกสารยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.41, 3.41 และ 3.0 ตามลำดับ

ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.43 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการ

ตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการให้คำตอบล่าช้า และการให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา และเอกสารยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.43

ตารางที่ 137 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม จำแนกตามอายุ

ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น	3.60 (มาก)	3.54 (มาก)	3.67 (มาก)	3.74 (มาก)	3.94 (มาก)	2.71 (ปานกลาง)
ไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลามซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย	3.0 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.7 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	2.43 (ปานกลาง)
รวม	3.30 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	2.57 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 137 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.60 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย มีค่าเฉลี่ย 3.0

ช่วงอายุ 21 - 30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการ

ตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.54 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย มีค่าเฉลี่ย 3.43

ช่วงอายุ 31 – 40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย รองลงมาคือธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.71 และ 3.67 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41 – 50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น รองลงมาคือธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย มีค่าเฉลี่ย 3.74 และ 3.70 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51 – 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.94 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลามซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทยมีค่าเฉลี่ย 3.47

ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.57 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.71 และปัญหาที่มีผลต่อการ

ตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย มีค่าเฉลี่ย 2.43

ตารางที่ 138 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางสังคม จำแนกตามอายุ

ปัญหาปัจจัยทางสังคม	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร	2.40 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.78 (ปานกลาง)	1.87 (น้อย)	1.71 (น้อย)	2.43 (น้อย)
ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร	2.0 (น้อย)	2.76 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)
รวม	2.20 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.15 (น้อย)	1.98 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 138 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางสังคม ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.20 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือสมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.40 และ 2.0 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 21-30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.57 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.76 และ 2.38 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31-40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.89 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการ

ตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.0 และ 2.78 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41 – 50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.15 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.43 และ 1.87 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51 – 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.98 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.24 และ 1.71 ตามลำดับ

ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.50 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.57 และ 2.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 139 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ตัวแทนมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร	2.40(น้อย)	1.83(น้อย)	2.27(น้อย)	1.96(น้อย)	1.53(น้อย)	1.29(น้อยที่สุด)
การให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสม สำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน	1.80(น้อย)	2.17(น้อย)	2.48(น้อย)	2.26(น้อย)	1.76(น้อย)	2.14(น้อย)
รวม	2.10(น้อย)	2.0(น้อย)	2.38(น้อย)	2.11(น้อย)	1.65(น้อย)	1.72(น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 139 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.10 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือทำให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.40 และ 1.80 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 21- 30 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.0 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือทำให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน รองลงมาคือถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 2.17 และ 1.83 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31- 40 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.38 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือทำให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน รองลงมาคือถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 2.48 และ 2.27 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41- 50 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.11 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือทำให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน รองลงมาคือถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 2.26 และ 1.96 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51- 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.65 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการ

ตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน รองลงมาคือถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 1.76 และ 1.53 ตามลำดับ

ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.72 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน รองลงมาคือถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 2.14 และ 1.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 140 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา จำแนกตามอายุ

ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน	3.20 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.13 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.14 (น้อย)
ท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร	2.6 (ปานกลาง)	2.37 (น้อย)	2.48 (น้อย)	1.87 (น้อย)	2.0 (น้อย)	1.71 (น้อย)
รวม	2.90 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)	2.0 (น้อย)	2.18 (น้อย)	1.93 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 140 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน รองลงมาคือท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.20 และ 2.60 ตามลำดับ

ตารางที่141 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามศาสนา

ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.17(ปานกลาง)	3.15(ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านราคา	3.29(ปานกลาง)	2.90(ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.30(ปานกลาง)	3.29(ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.49(ปานกลาง)	3.33(ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร	2.90(ปานกลาง)	2.91(ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.87(ปานกลาง)	2.73(ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.48(ปานกลาง)	3.59(มาก)
รวม	3.21(ปานกลาง)	3.13(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่141 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.49,3.48,3.30,3.29,3.17,2.90 และ 2.87 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.59 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร ปัญหาปัจจัยด้านราคา และปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.33,3.29,3.15,2.91,2.90 และ 2.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 142 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยอื่น ๆ
จำแนกตามศาสนา

ปัญหาปัจจัยอื่น ๆ	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม	2.98(ปานกลาง)	2.26(น้อย)
ปัญหาปัจจัยทางสังคม	2.26(น้อย)	1.99(น้อย)
ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล	2.72(ปานกลาง)	2.28(น้อย)
ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา	2.49(น้อย)	2.36(น้อย)
รวม	2.61(ปานกลาง)	2.22(น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 142 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.61 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 2.98 และ 2.72 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา และปัญหาปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 2.49 และ 2.26 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.22 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัญหาปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 2.36, 2.28, 2.26 และ 1.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 143 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามศาสนา

ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
มีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย	3.43(ปานกลาง)	3.53(มาก)
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย	3.49(ปานกลาง)	3.09(ปานกลาง)
มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย	2.72(ปานกลาง)	2.68(ปานกลาง)
มีบริการเสริมให้เลือกน้อย	2.93(ปานกลาง)	2.73(ปานกลาง)
มีบริการไม่ครบวงจร	3.30(ปานกลาง)	3.73(มาก)
รวม	3.17(ปานกลาง)	3.15(ปานกลาง)

หมายเหตุค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 143 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย รองลงมาคือ มีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย บริการไม่ครบวงจร มีบริการเสริมให้เลือกน้อย และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.30, 2.93 และ 2.72 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือบริการไม่ครบวงจร รองลงมาคือ มีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.73 และ 3.53 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีบริการเสริมให้เลือกน้อย และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.09, 2.73 และ 2.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 144 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านราคา จำแนกตามศาสนา

ปัญหาปัจจัยด้านราคา	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น	3.42(ปานกลาง)	3.28(ปานกลาง)
อัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	4.42(มาก)	2.99(ปานกลาง)
อัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	2.54(ปานกลาง)	2.59(ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	3.04(ปานกลาง)	2.79(ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	3.05(ปานกลาง)	2.85(ปานกลาง)
รวม	3.29 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่144 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.42 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.42,3.05,3.04 และ 2.54 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคืออัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.28,2.99,2.85,2.79 และ 2.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 145 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการจำแนกตามศาสนา

ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	2.99(ปานกลาง)	2.95(ปานกลาง)
ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM	3.42(ปานกลาง)	3.58(มาก)
ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ	3.47(ปานกลาง)	3.52(มาก)
ติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก	3.35(ปานกลาง)	3.11(ปานกลาง)
รวม	3.31(ปานกลาง)	3.29(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 145 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ รองลงมาคือ ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM ติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก และมีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.42, 3.35 และ 2.99 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM รองลงมาคือ ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ ติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก และมีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.58, 3.52, 3.11 และ 2.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 146 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามศาสนา

ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน	3.70(มาก)	3.53(มาก)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย	3.65(มาก)	3.42(ปานกลาง)
ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	3.22(ปานกลาง)	3.23(ปานกลาง)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	3.41(ปานกลาง)	3.14(ปานกลาง)
รวม	3.50(ปานกลาง)	3.33(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 146 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.50 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน รองลงมาคือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.7 และ 3.65 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.41 และ 3.22 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.53 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย รองลงมาคือ ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียมมีค่าเฉลี่ย 3.42, 3.23 และ 3.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 147 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามศาสนา

ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ	3.05(ปานกลาง)	2.95(ปานกลาง)
พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค	2.97(ปานกลาง)	2.95(ปานกลาง)
พนักงาน ไม่มีมารยาท	2.74(ปานกลาง)	2.87(ปานกลาง)
พนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า	2.84(ปานกลาง)	2.90(ปานกลาง)
รวม	2.90(ปานกลาง)	2.92(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 147 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า และพนักงานไม่มีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.05, 2.97, 2.84 และ 2.74 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค รองลงมาคือพนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า และพนักงาน ไม่มีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 2.95, 2.95, 2.90 และ 2.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 148 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามศาสนา

ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี	2.64(ปานกลาง)	2.72(ปานกลาง)
ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น	3.43(ปานกลาง)	3.22(ปานกลาง)
ภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย	2.85(ปานกลาง)	2.50(ปานกลาง)
มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ	2.57(ปานกลาง)	2.48(น้อย)
รวม	2.87(ปานกลาง)	2.73(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 148 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.87 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.43, 2.85, 2.64 และ 2.57 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.73 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.22, 2.72 และ 2.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.48

ตารางที่ 149 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามศาสนา

ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
เอกสารยุ่งยากซับซ้อน	3.47(ปานกลาง)	3.72(มาก)
การให้คำตอบล่าช้า	3.50 (มาก)	3.53(มาก)
การให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่น ระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา	3.47(ปานกลาง)	3.53(มาก)
รวม	3.48(ปานกลาง)	3.59(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 149 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือการให้คำตอบล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือการให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา และเอกสารยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.47

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือเอกสารยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือการให้คำตอบล่าช้า และการให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา และเอกสารยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยคือ 3.72,3.53 และ 3.53 ตามลำดับ

All rights reserved

ตารางที่ 150 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม
จำแนกตามศาสนา

ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
ธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น	2.80(ปานกลาง)	2.11(น้อย)
ไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย	3.16(ปานกลาง)	2.41(น้อย)
รวม	2.98 (ปานกลาง)	2.26 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 150 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 เรียงลำดับดังนี้ไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย รองลงมา ธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.16 และ 2.80 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.26 เรียงลำดับดังนี้ไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย รองลงมา ธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.41 และ 2.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 151 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางสังคม
จำแนกตามศาสนา

ปัญหาปัจจัยทางสังคม	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร	2.09(น้อย)	1.87(น้อย)
ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร	2.43(น้อย)	2.11(น้อย)
รวม	2.26(น้อย)	1.99(น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 151 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.26 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.43 และ 2.09 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.99 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.11 และ 1.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 152 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล
จำแนกตามศาสนา

ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
ถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร	2.84(ปานกลาง)	2.35(น้อย)
การให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน	2.61(ปานกลาง)	2.21(น้อย)
รวม	2.73(ปานกลาง)	2.28(น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 152 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.73 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือการให้บริการของธนาคาร ไม่เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.84 และ 2.61 ตามลำดับ

ศาสนาอิสลามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.28 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือการให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.35 และ 2.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 153 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา
จำแนกตามศาสนา

ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา.	ศาสนา	
	พุทธ	อิสลาม
ท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อย กว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน	2.66(ปานกลาง)	2.46(น้อย)
ท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร	2.32(น้อย)	2.26(น้อย)
รวม	2.49(น้อย)	2.36 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 153 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามศาสนา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ศาสนาพุทธ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.49 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.66 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.32

ศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.36 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน รองลงมาคือท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.46 และ 2.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 154 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.33 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านราคา	2.86 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	2.90 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.47 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร	3.09 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.62 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.11 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.64 (มาก)
รวม	3.05 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 154 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านราคา และ ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.33, 3.11, 3.09, 2.90, 2.86 และ 2.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 155 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยอื่น ๆ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยอื่น ๆ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม	2.67 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยทางสังคม	1.83 (น้อย)	1.89 (น้อย)	2.15 (น้อย)	1.94 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล	2.16 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา	1.83 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.59 (ปานกลาง)
รวม	2.12 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.42 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 155 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยอื่น ๆ
ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับ
การศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มี
ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.12 และใน
รายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ
ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 2.67 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย
เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา และปัญหาปัจจัยทางสังคม มี
ค่าเฉลี่ย 2.16, 1.83 และ 1.83 ตามลำดับ

อนุปริญญา หรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อ
การตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.26 และในรายละเอียดของ
แต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือปัญหาปัจจัย
ทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 2.53 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับ
ดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา และปัญหาปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย
2.32, 2.28 และ 1.89 ตามลำดับ

ปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.40 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 2.52 และ 2.50 ตามลำดับและปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา และปัญหาปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 2.42 และ 2.15 ตามลำดับ

ปริญญาโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.42 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา มีค่าเฉลี่ย 2.90 และ 2.59 ตามลำดับและปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล และปัญหาปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 2.42 และ 2.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 156 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
มีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย	4.0 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.68 (มาก)
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย	3.33 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศ ให้เลือกน้อย	3.33 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)
มีบริการเสริมให้เลือกน้อย	3.0 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)
บริการไม่ครบวงจร	3.0 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
รวม	3.33 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 156 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 4.0 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย รองลงมาคือ และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย มีบริการเสริมให้เลือกน้อย และบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.33, 3.33, 3.0 และ 3.0 ตามลำดับ

อนุปริญญา หรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.73 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ มีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย รองลงมาคือมีบริการเสริมให้เลือกน้อย บริการไม่ครบวงจร มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย และ มีค่าเฉลี่ย 3.14, 2.71, 2.64, 2.64 และ 2.50 ตามลำดับ

ปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ มีบริการไม่ครบวงจร รองลงมาคือมีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.66 และ 3.52 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย รองลงมาคือมีบริการเสริมให้เลือกน้อย และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.36, 2.80 และ 2.72 ตามลำดับ

ปริญญาโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.68 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ มีบริการไม่ครบวงจร รองลงมาคือมีบริการเสริมให้เลือกน้อย มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.03, 2.81 และ 2.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 157 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น	3.67 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
อัตราค่าไถ่ด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	2.33 (น้อย)	2.71 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.0 (ปานกลาง)
อัตราค่าไถ่ด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	2.33 (น้อย)	2.36 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	3.0 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	3.0 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
รวม	2.87 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 157 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.87 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.67 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คืออัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.0 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คืออัตราค่าไถ่ด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตราค่าไถ่ด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.33

อนุปริญญา หรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือ อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.36, 2.79, 2.79 และ 2.71 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ อัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.36

ปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.76 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือ อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.34, 2.92, 2.87 และ 2.59 ตามลำดับ

ปริญญาโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.76 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือ อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.34, 2.92, 2.87 และ 2.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 158 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	3.0 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM	2.79 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ	3.0 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)
ติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก	2.81 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
รวม	2.90 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 158 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ และไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ รองลงมาคือ ติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก และไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM มีค่าเฉลี่ย 3.0, 3.0, 2.81 และ 2.79 ตามลำดับ

อนุปริญญาหรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก รองลงมาคือ ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติมีค่าเฉลี่ย 3.81 และ 3.51 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับ

ครั้งนี้คือ ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM รองลงมาคือมีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.36 และ 2.67 ตามลำดับ

ปริญญาศรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.54 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก รองลงมาคือ ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM และมีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.36 และ 2.67 ตามลำดับ

ปริญญาทิ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.63 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ รองลงมาคือ ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM และมีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.18, 3.14 และ 2.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 159 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน	3.0 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อ ต่าง ๆ มีน้อย	3.29 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)
ไม่มีพนักงานธนาคารออกไป แนะนำบริการ	3.60 (มาก)	3.51 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีกรยกเว้น การคิดค่าธรรมเนียม	4.0 (มาก)	4.0 (มาก)	3.81 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
รวม	3.47 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 159 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม รองลงมาคือคือไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.0 และ 3.6 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย รองลงมาคือข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.29 และ 3.0 ตามลำดับ

อนุปริญญา หรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม รองลงมาคือคือไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.0 และ 3.51 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย รองลงมาคือข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.14 และ 3.0 ตามลำดับ

ปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.81 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน รองลงมาคือไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ยคือ 3.33, 3.19 และ 2.86 ตามลำดับ

ปริญญาโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม

รองลงมาคือข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ยคือ 3.38,3.33,3.26 และ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 160 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
พนักงานขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ	3.0(ปานกลาง)	3.0(ปานกลาง)	3.0(ปานกลาง)	3.0(ปานกลาง)
พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค	3.14(ปานกลาง)	2.93(ปานกลาง)	2.79(ปานกลาง)	2.93(ปานกลาง)
พนักงานไม่มีมารยาท	2.94(ปานกลาง)	2.93(ปานกลาง)	2.79(ปานกลาง)	2.85(ปานกลาง)
พนักงานมีน้อยทำให้การบริการ ล่าช้า	3.31(ปานกลาง)	3.25(ปานกลาง)	3.0(ปานกลาง)	3.06(ปานกลาง)
รวม	3.10(ปานกลาง)	3.03(ปานกลาง)	2.90(ปานกลาง)	2.96(ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 160 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานไม่มีมารยาท รองลงมาคือพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ และพนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.31,3.14,3.0 และ 2.94 ตามลำดับ

อนุปริญญา หรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.03 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า

รองลงมาคือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการพนักงานไม่มีมารยาท และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.25,3.0,2.93 และ 2.93 ตามลำดับ

ปริญญาดรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือพนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า และพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ รองลงมาคือพนักงานไม่มีมารยาท และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.0,3.0,2.79 และ 2.79 ตามลำดับ

ปริญญาทอ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือพนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า รองลงมาคือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และพนักงานไม่มีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.06,3.0,2.93 และ 2.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 161 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี	2.33 (น้อย)	3.33 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.33 (น้อย)
ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น	2.43 (น้อย)	3.14 (ปานกลาง)	2.5 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)
ภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย	2.68 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.49 (น้อย)
มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ	3.06 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	2.75 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
รวม	2.62 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.62 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ รองลงมาคือภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น และบรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี และมีค่าเฉลี่ย 3.06, 2.68, 2.43 และ 2.33 ตามลำดับ

อนุปริญญาหรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี รองลงมาคือภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย และธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.33, 3.29 และ 3.14 ตามลำดับ

ปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.56 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ รองลงมาคือภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย และธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.75, 2.66 และ 2.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดีมีค่าเฉลี่ย 2.33

ปริญญาโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.53 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ รองลงมาคือภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย และธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น และบรรยากาศภายในธนาคารไม่ดีมีค่าเฉลี่ย 2.94, 2.49, 2.36 และ 2.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 162 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
เอกสารยุ่งยากซับซ้อน	3.33 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.81 (มาก)
การให้คำตอบล่าช้า	2.67 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)
การให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่น ระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา	3.33 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)
รวม	3.11 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 162 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา และเอกสารยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือการให้คำตอบล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.33, 3.33 และ 2.67 ตามลำดับ

อนุปริญญา หรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา รองลงมาคือเอกสารยุ่งยากซับซ้อน และการให้คำตอบล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.29, 3.14 และ 3.0 ตามลำดับ

ปริญญาคตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ เอกสารยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือและการให้คำตอบล่าช้า และการให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.65, 3.58 และ 3.56 ตามลำดับ

ปริญญาทโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ เอกสารยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือและการให้คำตอบล่าช้า และการให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.81, 3.56 และ 3.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 163 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น	2.67 (ปานกลาง)	2.21 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)
ไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย	2.67 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
รวม	2.67 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 163 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.67 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย และธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.67

อนุปริญญา หรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.54 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย มีค่าเฉลี่ย 2.86 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.21

ปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.52 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย มีค่าเฉลี่ย 2.66 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.38

ปริญญาโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.91 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย รองลงมาคือธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.19 และ 2.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 164 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางสังคมจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยทางสังคม	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
สมาชิกในครอบครัว ไม่สนับสนุนให้ท่านใช้ บริการของธนาคาร	1.67 (น้อย)	1.71 (น้อย)	2.03 (น้อย)	1.69 (น้อย)
ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติที่ นั่งทำงานที่ธนาคาร	2.0 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.19 (น้อย)
รวม	1.84 (น้อย)	1.89 (น้อย)	2.15 (น้อย)	1.94 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 164 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.84 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติที่ทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.0 และ 1.67 ตามลำดับ

อนุปริญญาหรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.89 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติที่ทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.07 และ 1.71 ตามลำดับ

ปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.15 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ย

ในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.27 และ 2.03 ตามลำดับ

ปริญญาโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.94 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.19 และ 1.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 165 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ถ้าท่านมีรายได้มากขึ้นท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร	2.0 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.6 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)
การให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน	2.33 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.25 (น้อย)
รวม	2.17 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.51 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 165 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.17 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน รองลงมาคือถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.33 และ 2.0 ตามลำดับ

อนุปริญญา หรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมใน

ระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.32 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 2.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน 2.50

ปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.51 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 2.60 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.41

ปริญญาโทพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.25 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร และการให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.25

ตารางที่ 166 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน	2.0 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)
ท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร	1.67 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.69 (ปานกลาง)
รวม	1.84 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 166 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.84 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน รองลงมาคือท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.0 และ 1.67 ตามลำดับ

อนุปริญญาหรือ ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.29 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน รองลงมาคือท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.43 และ 2.14 ตามลำดับ

ปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.42 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.57 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.27

ปริญญาโท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.60 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร รองลงมาคือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.69 และ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 167 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อาชีพ					ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษา หรือ แม่บ้าน
	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/บริษัท	รับจ้างทั่วไป	
ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.88 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านราคา	3.01 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.49 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.05 (มาก)	3.61 (มาก)	3.05 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.41 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.76 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร	2.93 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.91 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.47 (มาก)	4.0 (มาก)	4.0 (มาก)	3.31 (มาก)	4.13 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)
รวม	3.16 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 167 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.49, 3.47, 3.41, 3.01, 2.93, 2.91 และ 2.88 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.0, 3.88 และ 3.51 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.95, 2.95, 2.91 และ 2.69 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.0 และ 3.76 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.31, 2.95, 2.95, 2.89 และ 2.82 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร และปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.34, 3.31, 3.16, 3.10, 3.05, 2.83 และ 2.73 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 และ 3.61 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้าน

ราคา ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.34,2.90,2.86,2.86 และ 2.52 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.84 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.15,3.05,3.05,2.91,2.64,2.60 และ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 168 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยอื่น ๆ	อาชีพ					ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน
	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/บริษัท	รับจ้างทั่วไป	
ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม	2.83 (ปานกลาง)	1.88 (น้อย)	2.46 (น้อย)	2.36 (น้อย)	1.83 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยทางสังคม	2.22 (น้อย)	2.11 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.34 (น้อย)	1.83 (น้อย)	2.03 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล	2.53 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา	2.45 (น้อย)	2.11 (น้อย)	2.46 (น้อย)	1.96 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)
รวม	2.51 (ปานกลาง)	2.18 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.04 (น้อย)	2.41 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 168 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.51 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

เรียงลำดับดังนี้คือปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 2.83 และ 2.53 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยทางสังคม และปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา มีค่าเฉลี่ย 2.45 และ 2.22 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.18 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 2.61 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยทางสังคม ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา และปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 2.11, 2.11 และ 1.88 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.35 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคลและปัญหาปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 2.46, 2.46, 2.43 และ 2.03 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.25 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล และปัญหาปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 2.36, 2.34, 2.32 และ 1.96 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.04 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล ปัญหาปัจจัยทางสังคม และปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 2.30, 2.19, 1.83 และ 1.83 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.41 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล และปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 2.55, 2.52 และ 2.52 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัญหาปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 2.03

ตารางที่ 169 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ					
	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/ บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ผู้ไม่ได้ประกอบ อาชีพ เช่น นักศึกษา หรือแม่บ้าน
มีประเภทเงินฝาก ให้เลือกน้อย	3.33 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.93 (มาก)	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)
มีประเภทสินเชื่อ ให้เลือกน้อย	3.31 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)
มีประเภทธุรกรรม ต่างประเทศให้เลือกน้อย	2.11 (น้อย)	2.11 (น้อย)	2.43 (น้อย)	3.20 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)
มีบริการเสริมให้เลือกน้อย	2.56 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.44 (น้อย)
บริการไม่ครบวงจร	3.11 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	2.61 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)
รวม	2.88 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 169 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.88 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย รองลงมาคือมีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย บริการไม่ครบวงจร และมีบริการเสริมให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.31,3.3,3.11 และ 2.56 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.11

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย รองลงมาคือมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.67 และ 3.33 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ บริการไม่ครบวงจร รองลงมาคือมีบริการเสริมให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.11 และ 2.56 ตามลำดับและปัญหา

ที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เล็กน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.11

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีประเภทเงินฝากให้เล็กน้อย รองลงมาคือมีประเภทสินเชื่อให้เล็กน้อย และมีบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.93, 3.64 และ 3.64 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีบริการเสริมให้เล็กน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.29 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เล็กน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.43

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีประเภทเงินฝากให้เล็กน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.60 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือมีประเภทสินเชื่อให้เล็กน้อย รองลงมาคือมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เล็กน้อย มีบริการเสริมให้เล็กน้อย และมีบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.20, 2.68 และ 2.61 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.87 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีประเภทเงินฝากให้เล็กน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.61 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือมีประเภทสินเชื่อให้เล็กน้อย รองลงมาคือมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เล็กน้อย มีบริการไม่ครบวงจร และมีบริการเสริมให้เล็กน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.28, 2.50, 2.50 และ 2.44 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.64 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีประเภทเงินฝากให้เล็กน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.61 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.50 และและปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือมีบริการเสริมให้เล็กน้อย รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อให้เล็กน้อย และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เล็กน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.44, 2.33 และ 2.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 170 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยด้านราคา	(ค่าเฉลี่ย)ระดับปัญหา					
	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษา หรือ แม่บ้าน
อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น	3.26 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
อัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	3.18 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	2.17 (น้อย)
อัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	2.61 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.0 (น้อย)	3.12 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.11 (น้อย)
อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	3.01 (ปานกลาง)	2.11 (น้อย)	2.71 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	3.03 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)
รวม	3.02 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 170 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.02 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคืออัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.26, 3.18, 3.03, 3.01 และ 2.61 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ

อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น อัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.67, 3.33 และ 3.22 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ อัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคืออัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.44 และ 2.11 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือ อัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.71 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คืออัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่นรองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.71, และ 2.64 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คืออัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.0

เจ้าของกิจการหรือบริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คืออัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น อัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่นและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.24, 3.12, 3.0 และ 3.0 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.87 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คืออัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น อัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.39, 3.17, 2.72, 2.56 และ 2.5 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.60

และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.61, 2.56 และ 2.56 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คืออัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคืออัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.17 และ 2.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 171 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	อาชีพ					
	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน
มีบริเวณที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ	3.10 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)
ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM	3.54 (มาก)	4.11 (มาก)	3.50 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)
ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ	3.50 (มาก)	4.11 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
ติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก	3.45 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)
รวม	3.40 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.42 (มาก)	2.95 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 171 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM รองลงมาคือ ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.54 และ 3.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับ

ดังนี้คือติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก รองลงมาคือ มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.10 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM รองลงมาคือ ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.11 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก รองลงมาคือ มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.44 และ 3.33 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM มีค่าเฉลี่ย 3.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ รองลงมาคือติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก และมีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.43, 3.0 และ 2.50 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ /บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.03 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ รองลงมาคือไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ และติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.20, 3.04, 2.96 และ 2.92 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.42 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ รองลงมาคือ ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM รองลงมาคือไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และ 3.89 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ติดต่อ

ธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก รองลงมา มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย เท่ากันคือ 2.89 และ 2.83 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการ เคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ รองลงมาคือไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM คิดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก และมีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มี ค่าเฉลี่ย 3.28, 3.17, 2.78 และ 2.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 172 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					
	พนักงาน บริษัท เอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/ บริษัท	รับจ้าง ทั่วไป	ผู้ไม่ได้ประกอบ อาชีพ เช่น นักศึกษา หรือแม่บ้าน
ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน	3.61 (มาก)	4.0 (มาก)	3.86 (มาก)	3.52 (มาก)	3.61 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อ ต่างๆ มีน้อย	3.54 (มาก)	3.89 (มาก)	4.14 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	2.94 (ปานกลาง)
ไม่มีพนักงานธนาคารออกไป แนะนำบริการ	3.22 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้น การคิดค่าธรรมเนียม	3.29 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)
รวม	3.42 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.77 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 172 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการ

ตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.61 และ 3.54 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และ มีค่าเฉลี่ย 3.29 และ 3.22 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 4.0 และ 3.89 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และ มีค่าเฉลี่ย 3.33 และ 3.22 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.14, 3.86, 3.57 และ 3.50 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.52 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย และไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.36, 3.28 และ 3.20 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง

ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.61 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ รองลงมาคือไม่มีส่วนลดหรือไม่มี การยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.22 และ 2.94 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.06 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือข้อมูลสารสนเทศ ไม่ครบถ้วน รองลงมาคือไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มี การยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.28,3.0,3.0 และ 2.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 173 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ					
	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/ บริษัท	รับจ้าง ทั่วไป	ผู้ไม่ได้ประกอบ อาชีพ เช่น นักศึกษา หรือแม่บ้าน
พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ในการให้บริการ	3.03 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค	2.99 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
พนักงานไม่มีมารยาท	2.80 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)
พนักงานมีน้อยทำให้ การบริการล่าช้า	2.93 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
รวม	2.94 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 173 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้าน บุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนก ตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานขาดความรู้ ความสามารถความชำนาญในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า และพนักงานไม่มีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.03,2.99,2.93 และ 2.80 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค รองลงมาคือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถความชำนาญในการให้บริการ พนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า และพนักงานไม่มีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.11,3.0,2.81 และ 2.67 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.89 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค รองลงมาคือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถความชำนาญในการให้บริการ พนักงานไม่มีมารยาท และพนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.07,3.0,2.79 และ 2.71 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.83 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานไม่มีมารยาท รองลงมาคือพนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และพนักงานขาดความรู้ ความสามารถความชำนาญในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.88,2.88,2.80 และ 2.76 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถความชำนาญในการให้บริการ รองลงมาคือพนักงานไม่มีมารยาท พนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.06,3.0,2.83 และ 2.72 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้านพบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค รองลงมาคือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถความชำนาญในการให้บริการ พนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า และพนักงานไม่มีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.11,3.06,2.78 และ 2.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 174 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ					ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษา หรือ แม่บ้าน
	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/บริษัท	รับจ้างทั่วไป	
บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี	2.82 (ปานกลาง)	2.44 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)
ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น	3.37 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.64 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย	2.82 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	2.22 (น้อย)	2.28 (น้อย)
มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ	2.65 (ปานกลาง)	2.22 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	2.28 (น้อย)	2.22 (น้อย)
รวม	2.92 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 174 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่า

ธนาคารอื่น รองลงมาคือ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.37,2.82,2.82 และ 2.65 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.70 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.56 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 2.56 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.44 และ 2.22 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.82 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.64 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย รองลงมาคือมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.79 และ 2.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 2.36

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.73 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือบรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.24,2.64,2.52 และ 2.52 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.53 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือบรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.0 และ 2.61 ตามลำดับ

และ ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ รองลงมาคือภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.28 และ 2.22 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.50 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือบรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.0 และ 2.50 ตามลำดับและ ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย รองลงมาคือมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.28 และ 2.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 175 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ					
	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษา หรือ แม่บ้าน
เอกสารยุ่งยากซับซ้อน	3.51 (มาก)	4.0 (มาก)	4.14 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	4.33 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
การให้คำขอสินเชื่อ	3.49 (ปานกลาง)	4.0 (มาก)	3.79 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	2.94 (ปานกลาง)
การให้บริการหุุดชะงักไม่ต่อเนื่องเช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา	3.43 (ปานกลาง)	4.0 (มาก)	4.07 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	4.17 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)
รวม	3.48 (ปานกลาง)	4.0 (มาก)	4.0 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	4.13 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 175 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมใน

ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือเอกสารยุ่งยากซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 3.51 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับนี้คือการให้คำตอบล่าช้า รองลงมาคือการให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.43 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.0 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือเอกสารยุ่งยากซับซ้อน การให้คำตอบล่าช้า และการให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.0

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.0 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือเอกสารยุ่งยากซับซ้อน การให้คำตอบล่าช้า และการให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.0

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.0 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือเอกสารยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือการให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา และการให้คำตอบล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.14, 4.0 และ 3.79 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การให้คำตอบล่าช้า รองลงมาคือเอกสารยุ่งยากซับซ้อน และการให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา มีค่าเฉลี่ยคือ 3.44, 3.28 และ 3.24 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ เอกสารยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือการให้บริการหยุดชะงักไม่

ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา และการให้คำตอบล่าช้า มีค่าเฉลี่ยคือ 4.33,4.17 และ 3.89 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือเอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน รองลงมาคือการใช้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา และการให้คำตอบล่าช้า มีค่าเฉลี่ยคือ 3.33,3.22 และ 2.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 176 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม	อาชีพ					
	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน
ธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น	2.69 (ปานกลาง)	1.33 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อย)	2.08 (น้อย)	1.61 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)
ไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย	2.98 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.06 (น้อย)	2.44 (น้อย)
รวม	2.84 (ปานกลาง)	1.89 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.36 (น้อย)	1.84 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 176 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.84 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.53 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.63 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่ใช่ที่รู้จักของคนไทย มีค่าเฉลี่ย 2.44

ตารางที่ 177 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางสังคม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยทางสังคม	อาชีพ					
	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ/บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน
สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร	2.12 (น้อย)	1.67 (น้อย)	1.86 (น้อย)	1.84 (น้อย)	1.67 (น้อย)	1.89 (น้อย)
ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร	2.32 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.21 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.0 (น้อย)	2.17 (น้อย)
รวม	2.22 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.04 (น้อย)	1.96 (น้อย)	1.84 (น้อย)	2.03 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 177 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.22 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.32 และ 2.12 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.12 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.56 และ 1.67 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.04 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.21 และ 1.86 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.96 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.08 และ 1.84 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.84 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.0 และ 1.67 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.03 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.17 และ 1.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 178 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล
จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล	อาชีพ					
	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของ กิจการ/ บริษัท	รับจ้าง ทั่วไป	ผู้ไม่ได้ประกอบ อาชีพ เช่น นักศึกษา หรือแม่บ้าน
ถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะ ไม่ใช้บริการของธนาคาร	2.64 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.44 (น้อย)
การให้บริการของธนาคารไม่ เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิต ของท่าน	2.43 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.11 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)
รวม	2.54 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 178 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล
ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอาชีพ
ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อ
การตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมใน
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.54 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร มี
ค่าเฉลี่ย 2.64 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการให้บริการของ
ธนาคารไม่เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.43

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมใน
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.61 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร มี
ค่าเฉลี่ย 2.78 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการให้บริการของ
ธนาคารไม่เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.43

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ
ใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มี
ค่าเฉลี่ย 2.43 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ย

ในระดับน้อย คือถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร และการให้บริการของธนาคาร ไม่เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.43

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.32 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือการให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.48 และ 2.16 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.20 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือการให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.28 และ 2.11 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.53 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือการให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.61 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.44

ตารางที่ 179 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา
จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา	อาชีพ					
	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของ กิจการ บริษัท	รับจ้าง ทั่วไป	ผู้ไม่ได้ประกอบ อาชีพ เช่น นักศึกษา หรือแม่บ้าน
ท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับ ประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ ธนาคารจะได้รับประโยชน์ จากท่าน	2.60 (ปานกลาง)	2.11 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.78 (ปานกลาง)
ท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้ บริการกับธนาคาร	2.31 (น้อย)	2.11 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.33 (น้อย)
รวม	2.46 (น้อย)	2.11 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.34 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 179 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.46 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.60 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.31

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.11 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน และท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.11

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.47 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ย

ในระดับปานกลาง คือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.64 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.29

เจ้าของกิจการ/บริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.34 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน รองลงมาคือท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.44 และ 2.24 ตามลำดับ

รับจ้างทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.31 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน รองลงมาคือท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.33 และ 2.28 ตามลำดับ

ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักศึกษาหรือแม่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.56 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.78 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.33

ตารางที่ 180 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.68 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านราคา	2.69 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการ	2.96 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด	3.09 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร	2.78 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.54 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)
ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.08 (ปานกลาง)	3.55 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)
รวม	2.83 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่180 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.83 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.09,3.08,2.96,2.78,2.69,2.68 และ 2.54 ตามลำดับ

รายได้ 10,001 – 20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.41, 3.37, 3.19, 3.04, 3.04 และ 2.95 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 – 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.77 และ 3.55 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร และปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.43, 3.25, 2.92 และ 2.79 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 – 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.04 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.34, 3.06, 2.98, 2.89, 2.82 และ 2.61 ตามลำดับ

รายได้ 40,00 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ

ลักษณะทางกายภาพและปัญหาปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.21, 3.12, 3.11, 2.66 และ 2.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 181 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยอื่น ๆ	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม	2.50 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.03 (น้อย)	2.17 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยทางสังคม	2.0 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.05 (น้อย)	2.0 (น้อย)	1.97 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล	2.27 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.50 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา	2.48 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)	2.37 (น้อย)	2.0 (น้อย)	2.07 (น้อย)
รวม	2.31 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.18 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 181 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.31 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 2.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล และปัญหาปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 2.48, 2.27 และ 2.0 ตามลำดับ

รายได้ 10,001 – 20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.55 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา และปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 2.83, 2.61 และ 2.53 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ปัญหาปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 2.24

รายได้ 20,001 – 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.35 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 2.54 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา และปัญหาปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 2.45, 2.37 และ 2.05 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 – 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.13 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัญหาปัจจัยทางสังคม และปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา มีค่าเฉลี่ย 2.47, 2.03, 2.0 และ 2.0 ตามลำดับ

รายได้ 40,000 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.18 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 2.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา และปัญหาปัจจัยทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 2.17, 2.07 และ 1.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 182 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
มีประเภทเงินฝาก ให้เลือกน้อย	3.50 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
มีประเภทสินเชื่อ ให้เลือกน้อย	2.54 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
มีประเภทธุรกรรม ต่างประเทศให้เลือกน้อย	2.37 (น้อย)	2.81 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
มีบริการเสริมให้เลือกน้อย	2.42 (น้อย)	3.14 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.31 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)
บริการไม่ครบวงจร	2.58 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	4.92 (มาก)	2.63 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)
รวม	2.68 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 182 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ บริการไม่ครบวงจร รองลงมาคือมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีบริการเสริมให้เลือกน้อย และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.58, 2.54, 2.42 และ 2.37 ตามลำดับ

รายได้ 10,001 – 20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ บริการไม่ครบวงจร รองลงมาคือมีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย

และมีบริการเสริมให้เล็กน้อย และมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เล็กน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.39,3.36,3.25,3.14 และ 2.81 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 – 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ บริการไม่ครบวงจร รองลงมาคือมีประเภทเงินฝากให้เล็กน้อย และมีประเภทสินเชื่อให้เล็กน้อย มีค่าเฉลี่ย 4.92,3.63 และ 3.47 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือมีบริการเสริมให้เล็กน้อย รองลงมาคือมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เล็กน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.80 และ 2.57 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 – 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.82 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ มีประเภทเงินฝากให้เล็กน้อย รองลงมาคือมีประเภทสินเชื่อให้เล็กน้อย บริการไม่ครบวงจร และมีบริการเสริมให้เล็กน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.31,3.31,2.63 และ 2.56 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เล็กน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.31

รายได้ 40,000 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ มีประเภทเงินฝากให้เล็กน้อย รองลงมาคือมีประเภทสินเชื่อให้เล็กน้อย บริการไม่ครบวงจร มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เล็กน้อย และมีบริการเสริมให้เล็กน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.70,3.55,3.10,2.65 และ 2.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 183 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้านราคา	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น	3.42 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
อัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	2.54 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	4.76 (มาก)	3.50 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)
อัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	2.21 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.59 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	2.67 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	2.63 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.0 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
รวม	2.69 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 183 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 และรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคืออัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.42, 2.67, 2.63 และ 2.54 ตามลำดับและปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คืออัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.21

รายได้ 10,0001- 20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้คะแนนสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.04 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคืออัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.46, 3.22, 3.07 และ 2.99 ตามลำดับและปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คืออัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.48

รายได้ 20,0001- 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้คะแนนสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.76, 3.20, 2.86, 2.86 และ 2.59 ตามลำดับ

รายได้ 30,0001- 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้คะแนนสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.06 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคืออัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.50, 3.12, 3.0, 3.0 และ 2.69 ตามลำดับ

รายได้ 40,000 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ให้คะแนนสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตรากำไรด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำ/น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคืออัตรากำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.30, 3.30, 3.15, 2.95 และ 2.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 184 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
มีบริเวณที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ	2.54 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM	3.25 (ปานกลาง)	3.62 (ปานกลาง)	3.67 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ	3.17 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.65 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก	2.88 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
รวม	2.96 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 184 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM รองลงมาคือ ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ ติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก และมีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.25, 3.17, 2.88 และ 2.54 ตามลำดับ

รายได้ 10,001 – 20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM และไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ รองลงมาคือติดต่อ

ธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก และมีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.62,3.62,3.26 และ 3.14 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 – 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM และไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ รองลงมาคือติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก และมีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.62,3.62,3.26 และ 3.14 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 – 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.99 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM และไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ รองลงมาคือติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก และมีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.19,3.19,2.88 และ 2.69 ตามลำดับ

รายได้ 40,000 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ รองลงมาคือไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM ติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก และมีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.35,3.30,3.15 และ 3.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 185 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน	3.29 (ปานกลาง)	3.5 (มาก)	3.78 (มาก)	3.56 (มาก)	3.70 (มาก)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย	3.13 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.76 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	2.87 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	3.08 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
รวม	3.09 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 185 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม และไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ยคือ 3.29, 3.13, 3.08 และ 2.87 ตามลำดับ

รายได้ 10,001 – 20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย รองลงมาคือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ

และไม่มีส่วนลดหรือ ไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยคือ 3.54,3.50,3.30 และ 3.16 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 – 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน รองลงมาคือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย ไม่มีส่วนลดหรือ ไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม และไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78,3.76,3.39 และ 3.29 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 – 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.56 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีส่วนลดหรือ ไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม รองลงมาคือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย และไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.56,3.38,3.31 และ 3.13 ตามลำดับ

รายได้ 40,000 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน รองลงมาคือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.70 และ 3.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ไม่มีส่วนลดหรือ ไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม และไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.35

ตารางที่ 186 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
พนักงานขาดความรู้ ความสามารถความชำนาญ ในการให้บริการ	2.96 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค	2.92 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)
พนักงานไม่มีมารยาท	2.58 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
พนักงานมีน้อยทำให้การ บริการล่าช้า	2.67 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)
รวม	2.78 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 186 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.78 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ รองลงมาคือพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า และพนักงานไม่มีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 2.96, 2.92, 2.67 และ 2.58 ตามลำดับ

รายได้ 10,001 – 20,000 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค รองลงมาคือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ พนักงานไม่มีมารยาท และพนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.16, 3.12, 2.97 และ 2.93 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 – 30,000 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ รองลงมาคือพนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า พนักงานให้บริการถูกค้ำไม่เสมอภาค และพนักงานไม่มีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.02, 2.94, 2.92 และ 2.80 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 – 40,000 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.89 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า รองลงมาคือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ พนักงานให้บริการถูกค้ำไม่เสมอภาค และพนักงานไม่มีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.06, 2.94, 2.87 และ 2.69 ตามลำดับ

รายได้ 40,000 บาทขึ้นไปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.61 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือและพนักงานไม่มีมารยาท รองลงมาคือพนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ และพนักงานให้บริการถูกค้ำไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.70, 2.65, 2.60 และ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 187 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
บรรยากาศภายในอาคารไม่ดี	2.38 (น้อย)	2.88 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)
อาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าอาคารอื่น	3.04 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ภายในอาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย	2.42 (น้อย)	2.83 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.44 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)
มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ	2.33 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.40 (น้อย)
รวม	2.54 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 187 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.54 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ อาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าอาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.04 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือภายในอาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย รองลงมาคือบรรยากาศภายในอาคารไม่ดี และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.42, 2.38 และ 2.33 ตามลำดับ

รายได้ 10,001 – 20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ อาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าอาคารอื่น

กว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือบรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.29, 2.88, 2.83 และ 2.80 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 – 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย และบรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.47, 2.71 และ 2.65 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.35

รายได้ 30,001 – 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.61 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.19 และ 2.56 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.44 และ 2.25 ตามลำดับ

รายได้ 40,000 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.66 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.40 และ 2.55 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.30 และ 2.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 188 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
เอกสารยุ่งยากซับซ้อน	3.25 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.82 (มาก)	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)
การให้คำตอบล่าช้า	2.87 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)
การให้บริการหยุดชะงัก ไม่ต่อเนื่องเช่นระบบ คอมพิวเตอร์มีปัญหา	3.13 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
รวม	3.08 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 188 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือเอกสารยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ การให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา และการให้คำตอบล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.25, 3.13 และ 2.87 ตามลำดับ

รายได้ 10,001- 20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือเอกสารยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ การให้คำตอบล่าช้า และการให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.61, 3.55 และ 3.51 ตามลำดับ

รายได้ 20,001- 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือเอกสารยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือการให้คำตอบล่าช้า และการให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.82, 3.80 และ 3.71 ตามลำดับ

รายได้ 30,001- 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือการให้คำตอบล่าช้า รองลงมาคือการให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา และเอกสารยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.63, 3.62 และ 3.56 ตามลำดับ

รายได้ 40,000 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือเอกสารยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือการให้คำตอบล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.65 และ 3.60 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือการให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่นระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา และมีค่าเฉลี่ย 3.40

ตารางที่ 189 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม
จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรม	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ธนาคารไม่สามารถให้บริการ แก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัด กับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจ ผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น	2.38 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	1.75 (น้อย)	2.0 (น้อย)
ไม่มั่นใจในการบริการของ ธนาคารที่มีระบบการ ให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่ เป็นที่รู้จักของคนไทย	2.62 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.31 (น้อย)	2.35 (น้อย)
รวม	2.50 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.03 (น้อย)	2.18 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 189 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.50 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย มีค่าเฉลี่ย 2.62 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.38

รายได้ 10,001 – 20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.83 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคน

ไทย รองลงมาคือธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.99 และ 2.67 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 – 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.54 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย มีค่าเฉลี่ย 2.39 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.39

รายได้ 30,001 – 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.03 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย รองลงมาคือธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.31 และ 1.75 ตามลำดับ

รายได้ 40,000 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.18 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มั่นใจในการบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย รองลงมาคือธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ขัดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.35 และ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 190 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหาปัจจัยทางสังคม
จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยทางสังคม	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
สมาชิกในครอบครัวไม่ สนับสนุนให้ท่านใช้ บริการของธนาคาร	1.79(น้อย)	2.07(น้อย)	1.96(น้อย)	1.81(น้อย)	1.95(น้อย)
ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติ ที่นื่องทำงานที่ธนาคาร	2.21(น้อย)	2.41(น้อย)	2.14(น้อย)	2.19(น้อย)	2.0(น้อย)
รวม	2.0(น้อย)	2.24(น้อย)	2.05(น้อย)	2.0(น้อย)	1.98(น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 190 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางสังคม
ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้
ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อ
การตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมใน
ระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.0 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ
มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติที่นื่องทำงานที่ธนาคาร
รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.21 และ
1.79 ตามลำดับ

รายได้ 10,001 – 20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผล
ต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวม
ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.24 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติที่นื่องทำงานที่
ธนาคาร รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย
2.41 และ 2.07 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 – 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผล
ต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวม

ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.05 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.14 และ 1.96 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 – 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.0 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.19 และ 1.81 ตามลำดับ

รายได้ 40,000 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.98 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.0 และ 1.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 191 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช่ บริการของธนาคาร	2.25 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	2.49 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
การให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสม สำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน	2.29 (น้อย)	2.39 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.30 (น้อย)
รวม	2.27 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 191 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.27 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิตของท่านถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น รองลงมาคือท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.29 และ 2.25 ตามลำดับ

รายได้ 10,001 – 20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.53 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.67 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ การให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิตของท่านถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 2.39

รายได้ 20,001 – 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร รองลงมาคือการให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิตของท่านถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 2.49 และ 2.41 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 – 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.47 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิตของท่านถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 2.44

รายได้ 40,000 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.50 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการ

ตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.70 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการให้บริการของธนาคารไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิตของท่านถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 2.30

ตารางที่ 192 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยา	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน	2.54 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.06 (น้อย)	2.20 (น้อย)
ท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร	2.42 (น้อย)	2.45 (น้อย)	2.24 (น้อย)	1.94 (น้อย)	1.95 (น้อย)
รวม	2.48 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	2.0 (น้อย)	2.08 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.0 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 192 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.48 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.54 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.42

รายได้มากกว่า 10,001 - 20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.62 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับ

ประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.78 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.45

รายได้มากกว่า 20,001 – 30,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.38 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.51 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.24

รายได้มากกว่า 30,001 – 40,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.0 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน รองลงมาคือท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.06 และ 1.94 ตามลำดับ

รายได้ 40,000 บาทขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ให้ ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.08 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน รองลงมาคือท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.20 และ 1.95 ตามลำดับ