

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ของลูกค้าเงินฝากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 267 ชุด และนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลแปลผล โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกได้ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศาสนา ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 1-7)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ประกอบด้วย ประเภทบัญชีเงินฝากที่ใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการฝากเงิน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการเงินฝากในแต่ละเดือน บัญชีเงินฝากกับธนาคารอื่น แหล่งที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเงินฝากของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง และบริการอื่น ๆ ที่ใช้ควบคู่กับบริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง (ตารางที่ 8 - 13)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด คนกระบวนกรให้บริการ และลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ตารางที่ 14 - 70)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	109	40.80
หญิง	158	59.20
รวม	267	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.20 และเพศชาย ร้อยละ 40.80

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	8	3.00
20 – 29 ปี	62	23.20
30 – 39 ปี	60	22.50
40 – 49 ปี	68	25.50
50 ปีขึ้นไป	69	25.80
รวม	267	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 25.80 รองลงมา คือ 40-49 ปี ร้อยละ 25.50 20-29 ปี ร้อยละ 23.20 30-39 ปี ร้อยละ 22.50 และต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	84	31.50
สมรส	167	62.50
หย่า/หม้าย	16	6.00
รวม	267	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 62.50 รองลงมา คือ โสด ร้อยละ 31.50 และหย่าหรือหม้าย ร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามศาสนา

ศาสนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อิสลาม	53	19.85
อื่น ๆ	214	80.15
รวม	267	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นับถือศาสนาอื่น ๆ ร้อยละ 80.15 และศาสนาอิสลาม ร้อยละ 19.85

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	58	21.70
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52	19.50
อนุปริญญา/ปวส.	35	13.10
ปริญญาตรี	102	38.20
สูงกว่าปริญญาตรี	20	7.50
รวม	267	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 38.20 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ร้อยละ 21.70 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 19.50 อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 13.10 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	18	6.70
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	41	15.40
พนักงานบริษัทเอกชน	55	20.60
เจ้าของกิจการ	75	28.10
รับจ้างอิสระ	27	10.10
อื่น ๆ	51	19.10
รวม	267	100.00

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน 17 คน, ค้าขาย 23 คน, ข้าราชการบำนาญ 4 คน, ครูเอกชน 2 คน, ทำนา/ทำสวน 2 คน, กรรมกร 2 คน และลูกจ้างหน่วยงานรัฐบาล 1 คน

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเจ้าของกิจการ มากที่สุด ร้อยละ 28.10 รองลงมา คือ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 20.60 อื่น ๆ ร้อยละ 19.10 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 15.40 รับจ้างอิสระ ร้อยละ 10.10 และนักเรียนหรือนักศึกษา ร้อยละ 6.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,001 บาท	103	38.60
10,001 – 20,000 บาท	61	22.80
20,001 – 30,000 บาท	42	15.70
30,001 – 40,000 บาท	23	8.60
40,001 – 50,000 บาท	18	6.70
มากกว่า 50,000 บาท	20	7.50
รวม	267	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้น้อยกว่า 10,001 บาท มากที่สุด ร้อยละ 38.60 รองลงมา คือ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 22.80 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 15.70 30,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 8.60 มากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 7.50 และ 40,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 6.70 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง
ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝาก

ประเภทเงินฝาก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เดินสะพัดวะดีอะฮ์ (กระแสรายวัน)	14	5.20
ออมทรัพย์วะดีอะฮ์ (ออมทรัพย์)	265	98.10
มูฏอรอบะฮ์ (ฝากประจำ)	57	21.30

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 267 ราย

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์วะดีอะฮ์มากที่สุด ร้อยละ 98.10 รองลงมา คือ มูฏอรอบะฮ์ทั่วไป (ฝากประจำ) ร้อยละ 21.30 และเดินสะพัดวะดีอะฮ์ (กระแสรายวัน) ร้อยละ 5.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการฝากเงิน

วัตถุประสงค์ในการฝากเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินงาน	79	29.60
เพื่อเป็นบัญชีรับเงินเดือน	51	19.10
เพื่อการออมเงิน	159	59.60
เพื่อหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค	29	10.90
อื่น ๆ	26	9.70

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 267 ราย

: อื่น ๆ ได้แก่ ชำระค่างวดสินเชื่อ 21 คน, รับเงินโอน 1 คน, และเช่าตู้നിရိภัย 4 คน

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการฝากเงินเพื่อการออมเงินมากที่สุด ร้อยละ 59.60 รองลงมา คือ เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินงาน ร้อยละ 29.60 เพื่อเป็นบัญชีรับเงินเดือน ร้อยละ 19.10 เพื่อหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค ร้อยละ 10.90 และอื่น ๆ ร้อยละ 9.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการเงินฝากในแต่ละเดือน

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการเงินฝากในแต่ละเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง	193	72.30
3-5 ครั้ง	54	20.20
6-10 ครั้ง	8	3.00
มากกว่า 10 ครั้ง	12	4.50
รวม	267	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการเงินฝากในแต่ละเดือน 1-2 ครั้ง ร้อยละ 72.30 รองลงมา คือ 3-5 ครั้ง ร้อยละ 20.20 6-10 ครั้ง ร้อยละ 3.00 และมากกว่า 10 ครั้ง ร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารอื่นนอกจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

การมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารอื่นนอกจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง	จำนวน	ร้อยละ
มี	219	82.00
ไม่มี	48	18.00
รวม	267	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารอื่นนอกจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ร้อยละ 82.00 และไม่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารอื่น ร้อยละ 18.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ได้รับข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับบริการเงินฝากของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

แหล่งที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเงินฝาก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานธนาคาร	149	55.80
โทรทัศน์	11	4.10
วิทยุ	1	0.40
หนังสือพิมพ์	6	2.20
แผ่นพับ/ใบปลิว	15	5.60
โปสเตอร์/ประกาศที่ติดในธนาคาร	31	11.60
ญาติ/เพื่อน	108	40.40
อื่น ๆ	26	9.70

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 267 ราย

: อื่น ๆ ได้แก่ Internet 6 คน, บริษัท/ที่ทำงาน 18 คน, และนิตยสารทางการเงิน 2 คน

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเงินฝากของธนาคารจากพนักงาน ร้อยละ 55.80 รองลงมา คือ ญาติหรือเพื่อน ร้อยละ 40.40 โปสเตอร์และประกาศที่ติดในธนาคาร ร้อยละ 11.60 จากแหล่งอื่น ๆ ร้อยละ 9.70 แผ่นพับหรือใบปลิว ร้อยละ 5.60 โทรทัศน์ ร้อยละ 4.10 หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 2.20 และวิทยุ ร้อยละ 0.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการอื่นที่ใช้ควบคู่กับบริการเงินฝาก

บริการอื่นที่ใช้ควบคู่กับบริการเงินฝาก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มี	170	63.70
สินเชื่อ	52	19.50
หักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค	23	8.60
ตู้നിรัภัย	30	11.20
อื่น ๆ (ไม่ระบุ)	-	-

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 267 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีการใช้บริการอื่นควบคู่กับบริการเงินฝาก ร้อยละ 63.70 รองลงมา คือ ใช้บริการด้านสินเชื่อ ร้อยละ 19.50 บริการตู้നിรัภัย ร้อยละ 11.20 และบริการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค ร้อยละ 8.60 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้านักวิชาการอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผล ต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก					ค่า เฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีประเภทเงินฝากที่หลากหลาย	17 (6.40)	96 (36.00)	124 (46.40)	24 (9.00)	6 (2.20)	3.35 (ปาน กลาง)	8
ถูกต้องตามหลักศาสนาในการ นำเงินฝากไปลงทุน	75 (28.10)	110 (41.20)	55 (20.60)	18 (6.70)	9 (3.40)	3.84 (มาก)	3
การดำเนินงานของธนาคาร ไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย	75 (28.10)	97 (36.30)	63 (23.60)	22 (8.20)	10 (3.70)	3.77 (มาก)	4
การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน	90 (33.70)	126 (47.20)	42 (15.70)	7 (2.60)	2 (0.70)	4.10 (มาก)	2
มีบริการเสริม เช่น บัตร ATM	58 (21.70)	83 (31.10)	82 (30.70)	36 (13.50)	8 (3.00)	3.55 (มาก)	6
มีบริการหักบัญชีเพื่อชำระ ค่าสาธารณูปโภค	46 (17.20)	89 (33.30)	84 (31.50)	35 (13.10)	13 (4.90)	3.45 (ปาน กลาง)	7
ความมั่นคง และ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร	90 (33.70)	135 (50.60)	40 (15.00)	1 (0.40)	1 (0.40)	4.17 (มาก)	1
รูปแบบสมุดเงินฝากสวยงาม	57 (21.30)	113 (42.30)	76 (28.50)	16 (6.00)	5 (1.90)	3.75 (มาก)	5

จากตารางที่ 14 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคาร การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน ถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน การดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย รูปแบบสมุดเงินฝากสวยงาม และมีบริการเสริม

เช่น บัตร ATM ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลาง คือ มีบริการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค และมีประเภทเงินฝากที่หลากหลาย

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราผลตอบแทนสูง	25 (9.40)	105 (39.30)	120 (44.90)	14 (5.20)	3 (1.10)	3.51 (มาก)	3
มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม	33 (12.40)	124 (46.40)	97 (36.30)	11 (4.10)	2 (0.70)	3.66 (มาก)	1
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม	33 (12.40)	115 (43.10)	105 (39.30)	12 (4.50)	2 (0.70)	3.62 (มาก)	2
ค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม	29 (10.90)	98 (36.70)	117 (43.80)	17 (6.40)	6 (2.20)	3.48 (ปานกลาง)	4
ค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม	34 (12.70)	91 (34.10)	119 (44.60)	16 (6.00)	7 (2.60)	3.48 (ปานกลาง)	4

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม และอัตราผลตอบแทนสูง ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลใน

ระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม และค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัย ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน	77 (28.80)	86 (32.20)	72 (27.00)	21 (7.90)	11 (4.10)	3.74 (มาก)	2
ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน	83 (31.10)	80 (30.00)	72 (27.00)	21 (7.90)	11 (4.10)	3.76 (มาก)	1
มีที่จอดรถเพียงพอ	71 (26.60)	88 (33.00)	77 (28.80)	25 (9.40)	6 (2.20)	3.72 (มาก)	3
มีตู้ ATM ให้บริการทั่วถึง	19 (7.10)	50 (18.70)	94 (35.20)	68 (25.50)	36 (13.50)	2.81 (ปานกลาง)	4
ธนาคารมีสาขาทั่วถึง	12 (4.50)	36 (13.50)	112 (41.90)	71 (26.60)	36 (13.50)	2.69 (ปานกลาง)	5

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน และมีที่จอดรถเพียงพอ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลาง คือ มีตู้ ATM ให้บริการทั่วถึง และธนาคารมีสาขาทั่วถึง

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ	5 (1.90)	28 (10.50)	110 (41.20)	97 (36.30)	27 (10.10)	2.58 (ปานกลาง)	4
มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ	13 (4.90)	32 (12.00)	119 (44.60)	85 (31.80)	18 (6.70)	2.76 (ปานกลาง)	2
มีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ	5 (1.90)	44 (16.50)	110 (41.20)	86 (32.20)	22 (8.20)	2.72 (ปานกลาง)	3
มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	23 (8.60)	51 (19.10)	114 (42.70)	60 (22.50)	19 (7.10)	3.00 (ปานกลาง)	1

จากตารางที่ 17 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปานกลาง ทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ด้านคน

ปัจจัยด้านคน	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีความรู้ความสามารถและความชำนาญ	57 (21.30)	157 (58.80)	49 (18.40)	4 (1.50)	-	4.00 (มาก)	7
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี	131 (49.10)	115 (43.11)	20 (7.50)	1 (0.40)	-	4.41 (มาก)	2
พนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ	116 (43.40)	126 (47.20)	24 (9.00)	1 (0.40)	-	4.34 (มาก)	4
พนักงานมีการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว	100 (37.50)	130 (48.70)	36 (13.50)	1 (0.40)	-	4.23 (มาก)	5
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม	116 (43.40)	133 (49.80)	16 (6.00)	2 (0.70)	-	4.36 (มาก)	3
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	72 (27.00)	137 (51.30)	49 (18.40)	9 (3.40)	-	4.02 (มาก)	6
พนักงานมีน้ำใจเป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	134 (50.20)	112 (41.90)	19 (7.10)	2 (0.70)	-	4.42 (มาก)	1

จากตารางที่ 18 พบว่า ปัจจัยด้านคนมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัย ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก					ค่า เฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	138 (51.70)	115 (43.10)	14 (5.20)	-	-	4.46 (มาก)	1
ความถูกต้อง แม่นยำ ในการให้บริการ	113 (42.30)	129 (48.30)	24 (9.00)	1 (0.40)	-	4.33 (มาก)	2
ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	118 (44.20)	116 (43.40)	32 (12.00)	1 (0.40)	-	4.31 (มาก)	3
มีระบบการรับบัตรคิว	47 (17.60)	61 (22.80)	71 (26.60)	44 (16.50)	44 (16.50)	3.09 (ปาน กลาง)	4

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลาง คือ มีระบบการรับบัตรคิว

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

ปัจจัย ด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ภายในธนาคารมีบรรยากาศดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	90 (33.70)	120 (44.90)	51 (19.10)	6 (2.20)	-	4.10 (มาก)	6
มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ทันสมัย	76 (28.50)	131 (49.10)	56 (21.00)	4 (1.50)	-	4.04 (มาก)	7
สถานที่กว้างขวาง มีช่องบริการเพียงพอ	102 (38.20)	123 (46.10)	41 (15.40)	1 (0.40)	-	4.22 (มาก)	4
สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ	99 (37.10)	130 (48.70)	38 (14.20)	-	-	4.23 (มาก)	3
มีโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ ให้บริการระหว่างรอรับบริการ	100 (37.50)	112 (41.90)	50 (18.70)	4 (1.50)	1 (0.40)	4.15 (มาก)	5
มีน้ำดื่มและกาแฟ ให้บริการระหว่างรอรับบริการ	59 (22.10)	87 (32.60)	87 (32.60)	27 (10.10)	7 (2.60)	3.61 (มาก)	9
มีพนักงานรักษาความปลอดภัย คอยดูแลรักษาความปลอดภัย ตลอดเวลา	55 (20.60)	114 (42.70)	76 (28.50)	15 (5.60)	7 (2.60)	3.73 (มาก)	8
การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม	106 (39.70)	126 (47.20)	33 (12.40)	2 (0.70)	-	4.26 (มาก)	2
มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่าง และระบบปรับอากาศ ที่เหมาะสม	106 (39.70)	128 (47.90)	31 (11.60)	2 (0.70)	-	4.27 (มาก)	1

จากตารางที่ 20 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ในภาพรวมของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ด้านผลิตภัณฑ์	49 (18.40)	132 (49.40)	74 (27.70)	8 (3.00)	4 (1.50)	3.80 (มาก)	4
ด้านราคา	33 (12.40)	118 (44.20)	103 (38.60)	10 (3.70)	3 (1.10)	3.63 (มาก)	5
ด้านการจัดจำหน่าย	21 (7.90)	110 (41.20)	113 (42.30)	20 (7.50)	3 (1.10)	3.47 (ปานกลาง)	6
ด้านการส่งเสริมการตลาด	19 (7.10)	78 (29.20)	116 (43.40)	48 (18.00)	6 (2.20)	3.21 (ปานกลาง)	7
ด้านคน	71 (26.66)	151 (56.60)	36 (13.50)	8 (3.00)	1 (0.40)	4.06 (มาก)	2
ด้านกระบวนการให้บริการ	74 (27.70)	143 (53.60)	45 (16.90)	4 (1.50)	1 (0.40)	4.07 (มาก)	1
ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	59 (22.10)	144 (53.90)	57 (21.30)	6 (2.20)	1 (0.40)	3.95 (มาก)	3

จากตารางที่ 21 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ กระบวนการให้บริการ

คน ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ผลิตภัณฑ์ และราคา ส่วนปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลในระดับปานกลาง

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ			
	ชาย (109 คน)		หญิง (158 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีประเภทเงินฝากที่หลากหลาย	3.23	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง
ถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน	3.67	มาก	3.96	มาก
การดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย	3.63	มาก	3.86	มาก
การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน	3.89	มาก	4.25	มาก
มีบริการเสริม เช่น บัตร ATM	3.32	ปานกลาง	3.71	มาก
มีบริการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค	3.22	ปานกลาง	3.61	มาก
ความมั่นคง และความน่าเชื่อถือของธนาคาร	4.06	มาก	4.25	มาก
รูปแบบสมุดเงินฝากสวยงาม	3.57	มาก	3.88	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก จำแนกตามเพศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศชาย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.06) การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 3.89) และความถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

เพศหญิง พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.25) ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.25) และความถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.96) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	ชาย (109 คน)		หญิง (158 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราผลตอบแทนสูง	3.36	ปานกลาง	3.61	มาก
มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม	3.49	ปานกลาง	3.77	มาก
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม	3.49	ปานกลาง	3.71	มาก
ค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม	3.29	ปานกลาง	3.60	มาก
ค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม	3.31	ปานกลาง	3.60	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก จำแนกตามเพศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศชาย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.49) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.49) และอัตราผลตอบแทนสูง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

เพศหญิง พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.77) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.71) และอัตราผลตอบแทนสูง (ค่าเฉลี่ย 3.61) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	เพศ			
	ชาย (109 คน)		หญิง (158 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน	3.64	มาก	3.80	มาก
ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน	3.67	มาก	3.82	มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	3.54	มาก	3.85	มาก
มีตู้ ATM ให้บริการทั่วถึง	2.63	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง
ธนาคารมีสาขาทั่วถึง	2.52	ปานกลาง	2.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 24 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก จำแนกตามเพศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศชาย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.64) และมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ในระดับมาก

เพศหญิง พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.82) และทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.80) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ			
	ชาย (109 คน)		หญิง (158 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีการโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ	2.45	น้อย	2.66	ปานกลาง
มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ	2.71	ปานกลาง	2.80	ปานกลาง
มีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญ เมื่อมาใช้บริการหรือ ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ	2.61	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง
มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	2.97	ปานกลาง	3.01	ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก จำแนกตามเพศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศชาย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.97) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.71) และมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.61) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

เพศหญิง พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.01) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.80) และมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.79) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านคน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านคน	เพศ			
	ชาย (109 คน)		หญิง (158 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ	3.83	มาก	4.12	มาก
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทดี	4.20	มาก	4.55	มากที่สุด
พนักงานมีความซื่อสัตย์ และน่าเชื่อถือ	4.18	มาก	4.44	มาก
พนักงานมีการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว	4.08	มาก	4.34	มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม	4.21	มาก	4.46	มาก
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	3.86	มาก	4.13	มาก
พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	4.23	มาก	4.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ปัจจัยด้านคนมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก จำแนกตามเพศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศชาย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.23) พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.21) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

เพศหญิง พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.55) และพนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.54) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด ส่วนพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.46) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ			
	ชาย (109 คน)		หญิง (158 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	4.34	มาก	4.55	มากที่สุด
ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	4.19	มาก	4.42	มาก
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.17	มาก	4.41	มาก
มีระบบการรับบัตรคิว	2.99	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 27 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก จำแนกตามเพศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศชาย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.34) ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.17) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

เพศหญิง พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.55) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด ส่วนความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	เพศ			
	ชาย (109 คน)		หญิง (158 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ภายในธนาคารมีบรรยากาศดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	3.94	มาก	4.21	มาก
มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ทันสมัย	3.86	มาก	4.17	มาก
สถานที่กว้างขวาง มีช่องบริการเพียงพอ	4.11	มาก	4.30	มาก
สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ	4.13	มาก	4.30	มาก
มีโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ให้บริการระหว่างรอรับบริการ	3.94	มาก	4.29	มาก
มีน้ำดื่ม และกาแฟ ให้บริการระหว่างรอรับบริการ	3.43	ปานกลาง	3.74	มาก
มีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยตลอดเวลา	3.63	มาก	3.80	มาก
การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม	4.20	มาก	4.30	มาก
มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่าง และระบบปรับอากาศที่เหมาะสม	4.17	มาก	4.33	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก จำแนกตามเพศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศชาย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่าง และระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.17) และสถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

เพศหญิง พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.33) สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.30) สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และการแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.30) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ									
	ต่ำกว่า 20 ปี (8 คน)		20 – 29 ปี (62 คน)		30 – 39 ปี (60 คน)		40 – 49 ปี (68 คน)		50 ปีขึ้นไป (69 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีประเภทเงินฝากที่หลากหลาย	3.38	ปานกลาง	3.74	มาก	3.32	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง
ถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน	3.87	มาก	4.08	มาก	3.65	มาก	3.90	มาก	3.72	มาก
การดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย	4.00	มาก	3.97	มาก	3.60	มาก	3.90	มาก	3.58	มาก
การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน	3.87	มาก	4.13	มาก	3.97	มาก	4.19	มาก	4.14	มาก
มีบริการเสริม เช่น บัตร ATM	4.13	มาก	3.94	มาก	3.42	ปานกลาง	3.59	มาก	3.22	ปานกลาง
มีบริการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค	3.13	ปานกลาง	3.53	มาก	3.35	ปานกลาง	3.60	มาก	3.35	ปานกลาง
ความมั่นคง และ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร	4.13	มาก	4.06	มาก	4.17	มาก	4.22	มาก	4.22	มาก
รูปแบบสมุดเงินฝากสวยงาม	4.13	มาก	3.87	มาก	3.83	มาก	3.76	มาก	3.52	มาก

จากตารางที่ 29 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก จำแนกตามอายุ โดยมีรายละเอียดดังนี้

อายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีบริการเสริม เช่น บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 4.13) ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.13) และรูปแบบสมุดเงินฝากสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.13) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 20 – 29 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.13) ความถูกต้องตามหลักศาสนา ในการนำเงินฝากไปลงทุน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความมั่นคง และความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.06) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 30 - 39 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.17) การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 3.97) และรูปแบบสมุดเงินฝากสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.83) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 40 - 49 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.22) การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.19) ความถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.90) และการดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.90) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.22) การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.14) และความถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.72) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ									
	ต่ำกว่า 20 ปี (8 คน)		20 – 29 ปี (62 คน)		30 – 39 ปี (60 คน)		40 – 49 ปี (68 คน)		50 ปีขึ้นไป (69 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราผลตอบแทนสูง	3.13	ปานกลาง	3.65	มาก	3.55	มาก	3.51	มาก	3.38	ปานกลาง
มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม	3.75	มาก	3.77	มาก	3.62	มาก	3.72	มาก	3.51	มาก
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม	3.87	มาก	3.79	มาก	3.63	มาก	3.66	มาก	3.38	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม	3.87	มาก	3.73	มาก	3.43	ปานกลาง	3.53	มาก	3.19	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม	3.75	มาก	3.61	มาก	3.52	มาก	3.62	มาก	3.17	ปานกลาง

จากตารางที่ 30 พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก จำแนกตามอายุ โดยมีรายละเอียดดังนี้

อายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.87) ค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.75) และค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.75) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 20 – 29 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.79) มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.77) และค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.73) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 30 - 39 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.62) และอัตราผลตอบแทนสูง (ค่าเฉลี่ย 3.55) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 40 - 49 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.72) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.66) และค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.62) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.51) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก ส่วนอัตราผลตอบแทนสูง (ค่าเฉลี่ย 3.38) และ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.38) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	อายุ									
	ต่ำกว่า 20 ปี (8 คน)		20 – 29 ปี (62 คน)		30 – 39 ปี (60 คน)		40 – 49 ปี (68 คน)		50 ปีขึ้นไป (69 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ทำเลที่ตั้งธนาคาร อยู่ใกล้บ้าน	3.88	มาก	3.56	มาก	3.75	มาก	3.74	มาก	3.87	มาก
ทำเลที่ตั้งธนาคาร อยู่ใกล้ที่ทำงาน	4.00	มาก	3.61	มาก	3.83	มาก	3.91	มาก	3.65	มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	3.63	มาก	3.66	มาก	4.00	มาก	3.81	มาก	3.46	ปานกลาง
มีตู้ ATM ให้บริการทั่วถึง	2.75	ปานกลาง	2.87	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง	2.72	ปานกลาง
ธนาคารมีสาขาทั่วถึง	2.75	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง	2.46	น้อย

จากตารางที่ 31 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก จำแนกตามอายุ โดยมีรายละเอียดดังนี้

อายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.88) และมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 20 - 29 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.61) และทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.56) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 30 - 39 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.83)

และทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.75) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 40 - 49 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.74) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.87) และทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก ส่วนมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.46) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ									
	ต่ำกว่า 20 ปี (8 คน)		20 – 29 ปี (62 คน)		30 – 39 ปี (60 คน)		40 – 49 ปี (68 คน)		50 ปีขึ้นไป (69 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีการโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ	2.87	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง	2.70	ปานกลาง	2.51	ปานกลาง	2.32	น้อย
มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ	3.25	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง	2.62	ปานกลาง	2.57	ปานกลาง
มีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญ เมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ	3.00	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง	2.82	ปานกลาง	2.56	ปานกลาง	2.48	น้อย
มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.00	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง	2.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 32 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก จำแนกตามอายุ โดยมีรายละเอียดดังนี้

อายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.25) มีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.00) และมีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

อายุ 20 - 29 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.26) มีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.02) และมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

อายุ 30 - 39 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.07) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.85) และมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.82) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

อายุ 40 - 49 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.04) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.62) และมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.56) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

อายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.65) และมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.57) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง ส่วนมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.48) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับน้อย

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านคน จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านคน	อายุ									
	ต่ำกว่า 20 ปี (8 คน)		20 – 29 ปี (62 คน)		30 – 39 ปี (60 คน)		40 – 49 ปี (68 คน)		50 ปีขึ้นไป (69 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานมีความรู้ความสามารถ และความชำนาญ	3.87	มาก	4.08	มาก	4.07	มาก	4.15	มาก	3.74	มาก
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทดี	4.00	มาก	4.44	มาก	4.57	มากที่สุด	4.50	มากที่สุด	4.20	มาก
พนักงานมีความซื่อสัตย์ และน่าเชื่อถือ	4.13	มาก	4.40	มาก	4.47	มาก	4.46	มาก	4.07	มาก
พนักงานมีการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว	4.13	มาก	4.24	มาก	4.35	มาก	4.38	มาก	3.99	มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม	4.25	มาก	4.34	มาก	4.42	มาก	4.43	มาก	4.28	มาก
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	3.75	มาก	4.10	มาก	4.18	มาก	4.01	มาก	3.84	มาก
พนักงานมีน้ำใจเป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	4.13	มาก	4.45	มาก	4.55	มากที่สุด	4.50	มากที่สุด	4.22	มาก

จากตารางที่ 33 พบว่า ปัจจัยด้านคนมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก จำแนกตามอายุ โดยมีรายละเอียดดังนี้

อายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานมีการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.13) และพนักงานมีน้ำใจเป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 20 - 29 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.45) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.44) และพนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 30 - 39 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.57) และพนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.55) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด และพนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 40 - 49 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.50) และพนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.50) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด และพนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.46) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.22) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	อายุ									
	ต่ำกว่า 20 ปี (8 คน)		20 – 29 ปี (62 คน)		30 – 39 ปี (60 คน)		40 – 49 ปี (68 คน)		50 ปีขึ้นไป (69 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	4.38	มาก	4.42	มาก	4.57	มากที่สุด	4.56	มากที่สุด	4.33	มาก
ความถูกต้อง แม่นยำ ในการให้บริการ	4.13	มาก	4.34	มาก	4.48	มาก	4.38	มาก	4.14	มาก
ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.50	มากที่สุด	4.35	มาก	4.43	มาก	4.44	มาก	4.03	มาก
มีระบบการรับบัตรคิว	4.25	มาก	3.29	ปาน กลาง	3.42	ปาน กลาง	2.91	ปาน กลาง	2.65	ปาน กลาง

จากตารางที่ 34 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก จำแนกตามอายุ โดยมีรายละเอียดดังนี้

อายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.50) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด ส่วนบริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.38) และมีระบบการรับบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 20 - 29 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.42) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 30 - 39 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.57) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก

ในระดับมากที่สุด ส่วนความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 40 - 49 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.56) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด ส่วนขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.44) และความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.03) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ จำแนกตามอายุ

ปัจจัย ด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏ	อายุ									
	ต่ำกว่า 20 ปี (8 คน)		20 – 29 ปี (62 คน)		30 – 39 ปี (60 คน)		40 – 49 ปี (68 คน)		50 ปีขึ้นไป (69 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
ภายในธนาคารมี บรรยากาศดี ตกแต่ง ทันสมัยและสวยงาม	3.88	มาก	4.18	มาก	4.15	มาก	4.21	มาก	3.91	มาก
มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ ทันสมัย	4.00	มาก	4.10	มาก	4.10	มาก	4.16	มาก	3.84	มาก
สถานที่กว้างขวาง มีช่องบริการเพียงพอ	4.38	มาก	4.27	มาก	4.37	มาก	4.32	มาก	3.93	มาก
สถานที่พักรอรับบริการ เพียงพอ	4.38	มาก	4.27	มาก	4.27	มาก	4.37	มาก	4.00	มาก
มีโทรทัศน์และ หนังสือพิมพ์ให้บริการ ระหว่าง รอรับบริการ	4.38	มาก	4.16	มาก	4.23	มาก	4.22	มาก	3.96	มาก
มีน้ำดื่มและกาแฟ ให้บริการระหว่าง รอรับบริการ	3.50	มาก	3.66	มาก	3.73	มาก	3.74	มาก	3.36	ปาน กลาง
มีพนักงานรักษาความ ปลอดภัยคอยดูแลรักษา ความปลอดภัยตลอดเวลา	4.13	มาก	3.82	มาก	3.82	มาก	3.71	มาก	3.55	มาก
การแต่งกายของพนักงาน เหมาะสม	4.38	มาก	4.27	มาก	4.32	มาก	4.29	มาก	4.14	มาก
มีการเปิดไฟฟ้า เพื่อให้แสงสว่าง และระบบ ปรับอากาศที่เหมาะสม	4.25	มาก	4.31	มาก	4.32	มาก	4.32	มาก	4.13	มาก

จากตารางที่ 35 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก จำแนกตามอายุ โดยมีรายละเอียดดังนี้

อายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.38) สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ให้บริการระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และการแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.38) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 20 - 29 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.31) สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.27) สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และการแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 30 - 39 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.37) การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.32) และมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.32) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 40 - 49 ปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.37) สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.32) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.13) และสถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม สถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	สถานภาพสมรส					
	โสด (84 คน)		สมรส (167 คน)		หย่า/หม้าย (16 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีประเภทเงินฝากที่หลากหลาย	3.48	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง
ถูกต้องตามหลักศาสนา ในการนำเงินฝากไปลงทุน	3.83	มาก	3.84	มาก	3.81	มาก
การดำเนินงานของธนาคาร ไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย	3.85	มาก	3.72	มาก	3.81	มาก
การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน	4.02	มาก	4.15	มาก	4.06	มาก
มีบริการเสริม เช่น บัตร ATM	3.64	มาก	3.50	มาก	3.63	มาก
มีบริการหักบัญชีเพื่อชำระ ค่าสาธารณูปโภค	3.35	ปานกลาง	3.51	มาก	3.38	ปานกลาง
ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	4.06	มาก	4.22	มาก	4.19	มาก
รูปแบบสมุดเงินฝากสวยงาม	3.71	มาก	3.76	มาก	3.87	มาก

จากตารางที่ 36 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยมีรายละเอียดดังนี้

สถานภาพโสด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.06) การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.02) และการดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.85) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

สถานภาพสมรส พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.22) การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.15) และความถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.84) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

สถานภาพหย่าหรือหม้าย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.19) การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.06) และรูปแบบสมุดเงินฝากสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.87) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านราคา	สถานภาพสมรส					
	โสด (84 คน)		สมรส (167 คน)		หย่า/หม้าย (16 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราผลตอบแทนสูง	3.51	มาก	3.49	ปานกลาง	3.69	มาก
มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม	3.65	มาก	3.65	มาก	3.75	มาก
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม	3.71	มาก	3.54	มาก	3.88	มาก
ค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม	3.61	มาก	3.39	ปานกลาง	3.69	มาก
ค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม	3.61	มาก	3.40	ปานกลาง	3.69	มาก

จากตารางที่ 37 พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยมีรายละเอียดดังนี้

สถานภาพโสด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.65) ค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.61) และค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.61) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

สถานภาพสมรส พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.65) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.54) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก ส่วนอัตราผลตอบแทนสูง (ค่าเฉลี่ย 3.49) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

สถานภาพหย่าหรือหม้าย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.88) มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.75) อัตราผลตอบแทนสูง (ค่าเฉลี่ย 3.69) ค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.69) และค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.69) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	สถานภาพสมรส					
	โสด (84 คน)		สมรส (167 คน)		หย่า/หม้าย (16 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน	3.67	มาก	3.81	มาก	3.38	ปานกลาง
ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน	3.76	มาก	3.77	มาก	3.63	มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	3.58	มาก	3.80	มาก	3.69	มาก
มีตู้ ATM ให้บริการทั่วถึง	2.85	ปานกลาง	2.78	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง
ธนาคารมีสาขาทั่วถึง	2.81	ปานกลาง	2.62	ปานกลาง	2.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 38 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยมีรายละเอียดดังนี้

สถานภาพโสด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.76) ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

สถานภาพสมรส พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.77) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

สถานภาพหย่าหรือหม้าย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก ส่วนทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สถานภาพสมรส					
	โสด (84 คน)		สมรส (167 คน)		หย่า/หม้าย (16 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีการโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ	2.68	ปานกลาง	2.50	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง
มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ	2.90	ปานกลาง	2.68	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง
มีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญ เมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ	2.92	ปานกลาง	2.60	ปานกลาง	2.81	ปานกลาง
มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.06	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 39 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยมีรายละเอียดดังนี้

สถานภาพโสด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.06) มีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.92) และมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.90) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

สถานภาพสมรส พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.93) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.68) และมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.60) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

สถานภาพหย่าหรือหม้าย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.31) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.94) และมีการโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.88) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านคน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านคน	สถานภาพสมรส					
	โสด (84 คน)		สมรส (167 คน)		หย่า/หม้าย (16 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ	3.90	มาก	4.02	มาก	4.25	มาก
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทดี	4.30	มาก	4.47	มาก	4.38	มาก
พนักงานมีความซื่อสัตย์ และน่าเชื่อถือ	4.29	มาก	4.36	มาก	4.38	มาก
พนักงานมีการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว	4.20	มาก	4.25	มาก	4.19	มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม	4.24	มาก	4.42	มาก	4.38	มาก
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	3.96	มาก	4.07	มาก	3.81	มาก
พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	4.33	มาก	4.46	มาก	4.44	มาก

จากตารางที่ 40 พบว่า ปัจจัยด้านคนมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยมีรายละเอียดดังนี้

สถานภาพโสด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) และพนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

สถานภาพสมรส พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.47) พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.46) และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.42) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

สถานภาพหย่าหรือหม้าย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.44) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.38) พนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.38) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	สถานภาพสมรส					
	โสด (84 คน)		สมรส (167 คน)		หย่า/หม้าย (16 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	4.38	มาก	4.51	มากที่สุด	4.38	มาก
ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ	4.32	มาก	4.35	มาก	4.13	มาก
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.38	มาก	4.30	มาก	4.13	มาก
มีระบบการรับบัตรคิว	3.40	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 41 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยมีรายละเอียดดังนี้

สถานภาพโสด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.38) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.38) และความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

สถานภาพสมรส พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.51) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด ส่วนความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

สถานภาพหย่าหรือหม้าย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.13) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	สถานภาพสมรส					
	โสด (84 คน)		สมรส (167 คน)		หย่า/หม้าย (16 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ภายในธนาคารมีบรรยากาศดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	4.02	มาก	4.14	มาก	4.13	มาก
มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ทันสมัย	4.04	มาก	4.05	มาก	4.06	มาก
สถานที่กว้างขวาง มีช่องบริการเพียงพอ	4.26	มาก	4.19	มาก	4.38	มาก
สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ	4.18	มาก	4.25	มาก	4.31	มาก
มีโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ให้บริการ ระหว่างรอรับบริการ	4.07	มาก	4.16	มาก	4.38	มาก
มีน้ำดื่ม และกาแฟ ให้บริการ ระหว่างรอรับบริการ	3.49	ปานกลาง	3.65	มาก	3.94	มาก
มีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยตลอดเวลา	3.77	มาก	3.69	มาก	3.88	มาก
การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม	4.25	มาก	4.27	มาก	4.19	มาก
มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่าง และระบบปรับอากาศที่เหมาะสม	4.23	มาก	4.29	มาก	4.25	มาก

จากตารางที่ 42 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยมีรายละเอียดดังนี้

สถานภาพโสด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.26) การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.23) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

สถานภาพสมรส พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม

(ค่าเฉลี่ย 4.29) การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.27) และสถานที่พักรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

สถานภาพหย่าหรือหม้าย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ให้บริการระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และสถานที่พักรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามศาสนา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ศาสนาอิสลาม (53 คน)		ศาสนาอื่น ๆ (214 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีประเภทเงินฝากที่หลากหลาย	3.47	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง
ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม ในการนำเงินฝากไปลงทุน	4.60	มากที่สุด	3.65	มาก
การดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย	4.62	มากที่สุด	3.56	มาก
การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน	4.38	มาก	4.04	มาก
มีบริการเสริม เช่น บัตร ATM	3.66	มาก	3.52	มาก
มีบริการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา และค่าโทรศัพท์ เป็นต้น	3.28	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง
ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	4.36	มาก	4.12	มาก
รูปแบบสมุดเงินฝากสวยงาม	3.89	มาก	3.72	มาก

จากตารางที่ 43 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามศาสนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ศาสนาอิสลาม พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 4.62) ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลามในการนำเงินฝากไปลงทุน (ค่าเฉลี่ย 4.60) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด ส่วนการรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ศาสนาอื่น ๆ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.12) การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และรูปแบบสมุดเงินฝากสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.72) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามศาสนา

ปัจจัยด้านราคา	ศาสนาอิสลาม (53 คน)		ศาสนาอื่น ๆ (214 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราผลตอบแทนสูง	3.40	ปานกลาง	3.53	มาก
มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม	3.87	มาก	3.60	มาก
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม	3.70	มาก	3.60	มาก
ค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม	3.64	มาก	3.43	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เหมาะสม	3.53	มาก	3.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 44 พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามศาสนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ศาสนาอิสลาม พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.87) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.70) และค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.64) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ศาสนาอื่น ๆ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.60) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.60) และอัตราผลตอบแทนสูง (ค่าเฉลี่ย 3.53) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามศาสนา

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ศาสนาอิสลาม (53 คน)		ศาสนาอื่น ๆ (214 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน	3.79	มาก	3.72	มาก
ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน	3.89	มาก	3.73	มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	3.72	มาก	3.72	มาก
มีตู้ ATM ให้บริการอย่างทั่วถึง	2.81	ปานกลาง	2.80	ปานกลาง
ธนาคารมีสาขาทั่วถึง	2.98	ปานกลาง	2.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 45 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามศาสนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ศาสนาอิสลาม พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.89) ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ศาสนาอื่น ๆ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.72) และมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามศาสนา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ศาสนาอิสลาม (53 คน)		ศาสนาอื่น ๆ (214 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ	2.58	ปานกลาง	2.57	ปานกลาง
มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ	2.75	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง
มีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการ หรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ	2.70	ปานกลาง	2.72	ปานกลาง
มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	2.96	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง

จากตารางที่ 46 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามศาสนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ศาสนาอิสลาม พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.96) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.75) และมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.70) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

ศาสนาอื่น ๆ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.77) และมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.72) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านคน จำแนกตามศาสนา

ปัจจัยด้านคน	ศาสนาอิสลาม (53 คน)		ศาสนาอื่น ๆ (214 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ	4.13	มาก	3.97	มาก
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี	4.53	มากที่สุด	4.38	มาก
พนักงานมีความซื่อสัตย์ และน่าเชื่อถือ	4.42	มาก	4.32	มาก
พนักงานมีการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว	4.25	มาก	4.23	มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม	4.49	มาก	4.33	มาก
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	4.09	มาก	4.00	มาก
พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	4.53	มากที่สุด	4.39	มาก

จากตารางที่ 47 พบว่า ปัจจัยด้านคนมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามศาสนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ศาสนาอิสลาม พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.53) พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.53) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด ส่วนพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.49) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ศาสนาอิสลาม พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.39) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.38) และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.33) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามศาสนา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ศาสนาอิสลาม (53 คน)		ศาสนาอื่น ๆ (214 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	4.47	มาก	4.46	มาก
ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	4.28	มาก	4.34	มาก
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.36	มาก	4.30	มาก
มีระบบการรับบัตรคิว	3.15	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง

จากตารางที่ 48 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามศาสนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ศาสนาอิสลาม พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.47) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.36) และความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ศาสนาอื่น ๆ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.46) ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.30) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ จำแนกตามศาสนา

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	ศาสนาอิสลาม (53 คน)		ศาสนาอื่น ๆ (214 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ภายในธนาคารมีบรรยากาศดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	4.15	มาก	4.09	มาก
มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.04	มาก	4.05	มาก
สถานที่กว้างขวาง มีช่องบริการเพียงพอ	4.25	มาก	4.21	มาก
สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ	4.30	มาก	4.21	มาก
มีโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ ให้บริการลูกค้าระหว่างรอรับบริการ	4.09	มาก	4.16	มาก
มีน้ำดื่มและกาแฟ ให้บริการลูกค้าระหว่างรอรับบริการ	3.51	มาก	3.64	มาก
มีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา	3.74	มาก	3.73	มาก
การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม	4.36	มาก	4.23	มาก
มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่าง และระบบปรับอากาศที่เหมาะสม	4.36	มาก	4.24	มาก

จากตารางที่ 49 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามศาสนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ศาสนาอิสลาม พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่าง และระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.36) และสถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ศาสนาอื่น ๆ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.24) การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.23) สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และสถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษาสูงสุด									
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า (58 คน)		มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (52 คน)		อนุปริญญา/ปวส. (35 คน)		ปริญญาตรี (102 คน)		สูงกว่าปริญญาตรี (20 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีประเภทเงินฝากที่หลากหลาย	3.40	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง
ถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน	4.12	มาก	3.94	มาก	4.03	มาก	3.62	มาก	3.55	มาก
การดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย	3.98	มาก	3.87	มาก	3.94	มาก	3.57	มาก	3.60	มาก
การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน	4.22	มาก	3.94	มาก	4.06	มาก	4.16	มาก	4.00	มาก
มีบริการเสริม เช่น บัตร ATM	3.93	มาก	3.62	มาก	3.43	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง
มีบริการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค	3.67	มาก	3.44	ปานกลาง	3.51	มาก	3.38	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง
ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	4.24	มาก	4.19	มาก	4.29	มาก	4.08	มาก	4.15	มาก
รูปแบบสมุดเงินฝากสวยงาม	4.07	มาก	3.71	มาก	3.91	มาก	3.58	มาก	3.55	มาก

จากตารางที่ 50 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.24)

การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และความถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน (ค่าเฉลี่ย 4.12) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.19) ความถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.94) และการรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 3.94) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อนุปริญญาหรือปวส. พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.29) การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.06) และความถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน (ค่าเฉลี่ย 4.03) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ปริญญาตรี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.16) ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.62) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

สูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.15) การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.60) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทยสาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษาสูงสุด									
	มัธยมศึกษา ตอนต้น หรือต่ำกว่า (58 คน)		มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช. (52 คน)		อนุปริญญา/ ปวส. (35 คน)		ปริญญาตรี (102 คน)		สูงกว่า ปริญญาตรี (20 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
อัตราผลตอบแทนสูง	3.57	มาก	3.44	ปาน กลาง	3.43	ปาน กลาง	3.55	มาก	3.40	ปาน กลาง
มีการกำหนดจำนวน เงินฝากขั้นต่ำในอัตรา ที่เหมาะสม	3.84	มาก	3.65	มาก	3.69	มาก	3.58	มาก	3.45	ปาน กลาง
ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน เหมาะสม	3.66	มาก	3.67	มาก	3.74	มาก	3.58	มาก	3.35	ปาน กลาง
ค่าธรรมเนียมการใช้ บัตร ATM เหมาะสม	3.62	มาก	3.58	มาก	3.51	มาก	3.40	ปาน กลาง	3.10	ปาน กลาง
ค่าธรรมเนียมการหักบัญชี เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เหมาะสม	3.57	มาก	3.54	มาก	3.51	มาก	3.46	ปาน กลาง	3.15	ปาน กลาง

จากตารางที่ 51 พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.84) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.66) และค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.62) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีการ

กำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.65) และค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.58) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อนุปริญญาหรือปวส. พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.69) ค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.51) และค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.51) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ปริญญาตรี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.58) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.58) และอัตราผลตอบแทนสูง (ค่าเฉลี่ย 3.55) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

สูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.45) อัตราผลตอบแทนสูง (ค่าเฉลี่ย 3.40) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.35) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษาสูงสุด									
	มัธยมศึกษา ตอนต้น หรือต่ำกว่า (58 คน)		มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช. (52 คน)		อนุปริญญา/ ปวส. (35 คน)		ปริญญาตรี (102 คน)		สูงกว่า ปริญญาตรี (20 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
ทำเลที่ตั้งธนาคาร อยู่ใกล้บ้าน	3.48	ปาน กลาง	3.65	มาก	3.91	มาก	3.84	มาก	3.85	มาก
ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ ที่ทำงาน	3.66	มาก	3.69	มาก	3.69	มาก	3.82	มาก	4.05	มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	3.72	มาก	3.48	ปาน กลาง	3.77	มาก	3.76	มาก	4.05	มาก
มีตู้ ATM ให้บริการทั่วถึง	2.66	ปาน กลาง	2.98	ปาน กลาง	2.80	ปาน กลาง	2.84	ปาน กลาง	2.60	ปาน กลาง
ธนาคารมีสาขาทั่วถึง	2.60	ปาน กลาง	2.81	ปาน กลาง	2.71	ปาน กลาง	2.70	ปาน กลาง	2.55	ปาน กลาง

จากตารางที่ 52 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.66) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก ส่วนทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.48) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.69) ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก ส่วนมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.48) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

อนุปริญญาหรือปวส. พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.69) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ปริญญาตรี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.84) ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

สูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.85) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษาสูงสุด									
	มัธยมศึกษา ตอนต้น หรือต่ำกว่า (58 คน)		มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช. (52 คน)		อนุปริญญา/ ปวส. (35 คน)		ปริญญาตรี (102 คน)		สูงกว่า ปริญญาตรี (20 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ	2.52	ปาน กลาง	2.75	ปาน กลาง	2.37	น้อย	2.60	ปาน กลาง	2.55	ปาน กลาง
มีการประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบต่าง ๆ	2.76	ปาน กลาง	2.87	ปาน กลาง	2.69	ปาน กลาง	2.75	ปาน กลาง	2.75	ปาน กลาง
มีการแจกของที่ระลึก/ ของขวัญ เมื่อมาใช้บริการ หรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ	2.74	ปาน กลาง	2.71	ปาน กลาง	2.51	ปาน กลาง	2.77	ปาน กลาง	2.70	ปาน กลาง
มีพนักงานออกไปพบ ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	2.97	ปาน กลาง	3.19	ปาน กลาง	2.83	ปาน กลาง	3.01	ปาน กลาง	2.80	ปาน กลาง

จากตารางที่ 53 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.97) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.76) และมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.74) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.19) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.87) และมีการโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.75) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

อนุปริญาหรือปวส. พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.83) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.69) และมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.51) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

ปริญญาตรี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.01) มีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.77) และมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.75) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

สูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.80) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.75) และมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.70) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านคน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านคน	ระดับการศึกษาสูงสุด									
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า (58 คน)		มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (52 คน)		อนุปริญญา/ปวส. (35 คน)		ปริญญาตรี (102 คน)		สูงกว่าปริญญาตรี (20 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานมีความรู้ความสามารถและความชำนาญ	4.14	มาก	4.08	มาก	3.83	มาก	3.95	มาก	3.95	มาก
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี	4.47	มาก	4.38	มาก	4.26	มาก	4.41	มาก	4.55	มากที่สุด
พนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ	4.40	มาก	4.33	มาก	4.14	มาก	4.32	มาก	4.60	มากที่สุด
พนักงานมีการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว	4.36	มาก	4.19	มาก	4.09	มาก	4.23	มาก	4.25	มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม	4.50	มากที่สุด	4.29	มาก	4.31	มาก	4.32	มาก	4.40	มาก
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	3.93	มาก	3.94	มาก	4.14	มาก	4.02	มาก	4.25	มาก
พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า	4.50	มากที่สุด	4.31	มาก	4.43	มาก	4.40	มาก	4.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่า ปัจจัยด้านคนมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.50) พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.50) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับ

มากที่สุด ส่วนพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.47) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

มัชฌมศึกษาตอนปลายหรือปวช. พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.38) พนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และพนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.31) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อนุปริญญาหรือปวส. พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.43) พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.31) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ปริญญาตรี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.41) พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.40) พนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.32) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

สูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.60) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.55) และพนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.50) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด									
	มัธยมศึกษา ตอนต้น หรือต่ำกว่า (58 คน)		มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช. (52 คน)		อนุปริญญา/ ปวส. (35 คน)		ปริญญาตรี (102 คน)		สูงกว่า ปริญญาตรี (20 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	4.52	มากที่สุด	4.33	มาก	4.51	มากที่สุด	4.48	มาก	4.50	มากที่สุด
ความถูกต้องแม่นยำ ในการให้บริการ	4.34	มาก	4.23	มาก	4.34	มาก	4.34	มาก	4.40	มาก
ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.26	มาก	4.25	มาก	4.31	มาก	4.35	มาก	4.45	มาก
มีระบบการรับบัตรคิว	2.76	ปาน กลาง	3.10	ปาน กลาง	2.83	ปาน กลาง	3.37	ปาน กลาง	3.00	ปาน กลาง

จากตารางที่ 55 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.52) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด ส่วนความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อนุปริญญาหรือปวส. พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.51) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด ส่วนความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ปริญญาตรี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.48) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

สูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.50) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด ส่วนขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.45) และความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพที่ปรากฏ	ระดับการศึกษาสูงสุด									
	มัธยมศึกษา ตอนต้น หรือต่ำกว่า (58 คน)		มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช. (52 คน)		อนุปริญญา/ ปวส. (35 คน)		ปริญญาตรี (102 คน)		สูงกว่า ปริญญาตรี (20 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
ภายในธนาคารบรรยากาศดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	4.17	มาก	4.06	มาก	4.26	มาก	4.09	มาก	3.80	มาก
มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ ทันสมัย	4.14	มาก	4.02	มาก	4.14	มาก	4.01	มาก	3.85	มาก
สถานที่กว้างขวาง มีช่องบริการเพียงพอ	4.24	มาก	4.21	มาก	4.34	มาก	4.17	มาก	4.25	มาก
สถานที่พักรอรับบริการ เพียงพอ	4.33	มาก	4.21	มาก	4.34	มาก	4.17	มาก	4.10	มาก
มีโทรทัศน์ และ หนังสือพิมพ์ให้บริการ ระหว่างรอรับบริการ	4.21	มาก	4.21	มาก	4.23	มาก	4.08	มาก	4.00	มาก
มีน้ำดื่มและกาแฟ ให้บริการระหว่าง รอรับบริการ	3.71	มาก	3.75	มาก	3.69	มาก	3.59	มาก	3.00	ปาน กลาง
มีพนักงานรักษาความ ปลอดภัยคอยดูแลรักษา ความปลอดภัยตลอดเวลา	3.64	มาก	3.69	มาก	3.80	มาก	3.79	มาก	3.65	มาก
การแต่งกายของพนักงาน เหมาะสม	4.31	มาก	4.37	มาก	4.26	มาก	4.23	มาก	4.00	มาก
มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้ แสงสว่าง และระบบปรับ อากาศที่เหมาะสม	4.33	มาก	4.27	มาก	4.40	มาก	4.22	มาก	4.10	มาก

จากตารางที่ 56 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่พักรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.33) และการแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.31) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.37) มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.27) สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.21) สถานที่พักรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และมีโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ให้บริการระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อนุปริญญาหรือปวส. พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.40) สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และสถานที่พักรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ปริญญาตรี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.22) สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และสถานที่พักรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

สูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.25) สถานที่พักรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.10) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	อาชีพ											
	นักเรียน/ นักศึกษา (18 คน)		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (41 คน)		พนักงาน บริษัทเอกชน (55 คน)		เจ้าของ กิจการ (75 คน)		รับจ้างอิสระ (27 คน)		อื่น ๆ (51 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
มีประเภท เงินฝากที่ หลากหลาย	3.72	มาก	3.49	ปาน กลาง	3.27	ปาน กลาง	3.21	ปาน กลาง	3.41	ปาน กลาง	3.37	ปาน กลาง
ถูกต้องตาม หลักศาสนาใน การนำเงินฝาก ไปลงทุน	3.94	มาก	3.83	มาก	3.67	มาก	3.53	มาก	4.19	มาก	4.25	มาก
การดำเนินงาน ของธนาคาร ไม่เกี่ยวข้องกับ ดอกเบี้ย	3.83	มาก	3.76	มาก	3.67	มาก	3.59	มาก	4.07	มาก	3.96	มาก
การรับประกัน เงินฝาก เต็มจำนวน	4.11	มาก	4.27	มาก	4.00	มาก	3.96	มาก	4.19	มาก	4.25	มาก
มีบริการเสริม เช่น บัตร ATM	4.39	มาก	3.59	มาก	3.58	มาก	3.20	ปาน กลาง	4.00	มาก	3.47	ปาน กลาง
มีบริการหัก บัญชีเพื่อ ชำระค่า สาธารณูปโภค	3.67	มาก	3.44	ปาน กลาง	3.33	ปาน กลาง	3.37	ปาน กลาง	3.63	มาก	3.53	มาก

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	อาชีพ											
	นักเรียน/ นักศึกษา (18 คน)		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (41 คน)		พนักงาน บริษัทเอกชน (55 คน)		เจ้าของ กิจการ (75 คน)		รับจ้างอิสระ (27 คน)		อื่น ๆ (51 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
ความมั่นคงและ ความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร	4.33	มาก	4.34	มาก	4.04	มาก	3.99	มาก	4.41	มาก	4.25	มาก
รูปแบบสมุด เงินฝากสวยงาม	4.17	มาก	3.73	มาก	3.65	มาก	3.51	มาก	4.07	มาก	3.92	มาก

จากตารางที่ 57 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

นักเรียนหรือนักศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีบริการเสริม เช่น บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 4.39) ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.33) และรูปแบบสมุดเงินฝากสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.17) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.34) การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.27) และความถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.83) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.04) การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และการดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.67) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

เจ้าของกิจการ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.99) การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 3.96) และการดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.59) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

รับจ้างอิสระ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.41) ความถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และการรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.19) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อาชีพอื่น ๆ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน (ค่าเฉลี่ย 4.25) การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.25) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยราคา	อาชีพ											
	นักเรียน/ นักศึกษา (18 คน)		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (41 คน)		พนักงาน บริษัทเอกชน (55 คน)		เจ้าของ กิจการ (75 คน)		รับจ้างอิสระ (27 คน)		อื่น ๆ (51 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
อัตรา ผลตอบแทนสูง	3.50	มาก	3.61	มาก	3.27	ปาน กลาง	3.41	ปาน กลาง	3.93	มาก	3.59	มาก
มีการกำหนด จำนวนเงินฝาก ขั้นต่ำในอัตรา ที่เหมาะสม	3.72	มาก	3.73	มาก	3.42	ปาน กลาง	3.56	มาก	4.07	มาก	3.75	มาก
ค่าธรรมเนียม การโอนเงิน เหมาะสม	3.89	มาก	3.59	มาก	3.55	มาก	3.40	ปาน กลาง	4.04	มาก	3.73	มาก
ค่าธรรมเนียม การใช้บัตร ATM เหมาะสม	3.83	มาก	3.51	มาก	3.45	ปาน กลาง	3.27	ปาน กลาง	3.81	มาก	3.47	ปาน กลาง
ค่าธรรมเนียม การหักบัญชี เพื่อชำระค่า สาธารณูปโภค เหมาะสม	3.78	มาก	3.51	มาก	3.55	มาก	3.24	ปาน กลาง	3.81	มาก	3.47	ปาน กลาง

จากตารางที่ 58 พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

นักเรียนหรือนักศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.89) ค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.83) และค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.78) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.73) อัตราผลตอบแทนสูง (ค่าเฉลี่ย 3.61) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.59) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.55) และค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.55) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก ส่วนค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.45) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

เจ้าของกิจการ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.56) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก ส่วนอัตราผลตอบแทนสูง (ค่าเฉลี่ย 3.41) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

รับจ้างอิสระ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.07) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.04) และอัตราผลตอบแทนสูง (ค่าเฉลี่ย 3.93) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อาชีพอื่น ๆ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.75) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.73) และอัตราผลตอบแทนสูง (ค่าเฉลี่ย 3.59) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	อาชีพ											
	นักเรียน/นักศึกษา (18 คน)		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (41 คน)		พนักงานบริษัทเอกชน (55 คน)		เจ้าของกิจการ (75 คน)		รับจ้างอิสระ (27 คน)		อื่น ๆ (51 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน	3.72	มาก	4.00	มาก	3.38	ปานกลาง	3.92	มาก	3.85	มาก	3.59	มาก
ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน	3.67	มาก	4.15	มาก	3.44	ปานกลาง	3.92	มาก	3.96	มาก	3.49	ปานกลาง
มีที่จอดรถเพียงพอ	3.61	มาก	3.93	มาก	3.51	มาก	3.75	มาก	3.78	มาก	3.76	มาก
มีตู้ ATM ให้บริการทั่วถึง	3.22	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง	2.64	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	2.69	ปานกลาง
ธนาคารมีสาขาทั่วถึง	3.11	ปานกลาง	2.66	ปานกลาง	2.45	น้อย	2.71	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง	2.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 59 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

นักเรียนหรือนักศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.72) ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.15) ทำเลที่ตั้ง

ธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก ส่วนทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.44) และทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

เจ้าของกิจการ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

รับจ้างอิสระ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.96) ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อาชีพอื่น ๆ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.59) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก ส่วนทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.49) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ											
	นักเรียน/นักศึกษา (18 คน)		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (41 คน)		พนักงานบริษัทเอกชน (55 คน)		เจ้าของกิจการ (75 คน)		รับจ้างอิสระ (27 คน)		อื่น ๆ (51 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีการโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ	2.89	ปานกลาง	2.66	ปานกลาง	2.45	น้อย	2.47	น้อย	2.93	ปานกลาง	2.51	ปานกลาง
มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ	3.06	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง	2.64	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	2.69	ปานกลาง
มีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ	3.06	ปานกลาง	2.68	ปานกลาง	2.69	ปานกลาง	2.60	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง	2.65	ปานกลาง
มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.28	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง	3.01	ปานกลาง	3.52	มาก	2.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 60 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

นักเรียนหรือนักศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ด้านมีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.28) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.06) และมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้

บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.06) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.90) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.83) และมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.68) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.84) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.71) และมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.69) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

เจ้าของกิจการ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.01) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.64) และมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.60) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

รับจ้างอิสระ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก ส่วนมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.07) และมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.04) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

อาชีพอื่น ๆ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.84) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.69) และมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.65) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านคน จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านคน	อาชีพ											
	นักเรียน/ นักศึกษา (18 คน)		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (41 คน)		พนักงาน บริษัทเอกชน (55 คน)		เจ้าของ กิจการ (75 คน)		รับจ้างอิสระ (27 คน)		อื่น ๆ (51 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และความ ชำนาญ	4.00	มาก	4.12	มาก	3.85	มาก	3.95	มาก	4.26	มาก	4.00	มาก
พนักงานมี มนุษยสัมพันธ์ และมารยาทดี	4.17	มาก	4.54	มากที่สุด	4.27	มาก	4.35	มาก	4.52	มากที่สุด	4.57	มากที่สุด
พนักงานมีความซื่อสัตย์ และน่าเชื่อถือ	4.22	มาก	4.54	มากที่สุด	4.20	มาก	4.24	มาก	4.48	มาก	4.43	มาก
พนักงานมีการ ตอบสนองใน การแก้ไขปัญหา ที่รวดเร็ว	4.33	มาก	4.29	มาก	4.11	มาก	4.13	มาก	4.48	มาก	4.29	มาก
พนักงาน ให้บริการลูกค้า อย่างเท่าเทียม	4.39	มาก	4.34	มาก	4.13	มาก	4.36	มาก	4.63	มากที่สุด	4.47	มาก
มีจำนวน พนักงาน ให้บริการ เพียงพอ	4.28	มาก	4.10	มาก	3.84	มาก	4.04	มาก	4.00	มาก	4.04	มาก

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านคน จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านคน	อาชีพ											
	นักเรียน/ นักศึกษา (18 คน)		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (41 คน)		พนักงาน บริษัทเอกชน (55 คน)		เจ้าของ กิจการ (75 คน)		รับจ้างอิสระ (27 คน)		อื่น ๆ (51 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
พนักงานมี น้ำใจ/ เป็นกันเอง/ เอาใจใส่ลูกค้า	4.50	มากที่สุด	4.44	มาก	4.35	มาก	4.29	มาก	4.56	มากที่สุด	4.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 61 พบว่า ปัจจัยด้านคนมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

นักเรียนหรือนักศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.50) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด ส่วนพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.39) และพนักงานมีการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.54) พนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด ส่วนพนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.44) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) และพนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

เจ้าของกิจการ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.35) และพนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.29) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

รับจ้างอิสระ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.63) พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.56) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.52) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด

อาชีพอื่น ๆ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.57) และพนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.55) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด ส่วนพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.47) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	อาชีพ											
	นักเรียน/ นักศึกษา (18 คน)		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (41 คน)		พนักงาน บริษัทเอกชน (55 คน)		เจ้าของ กิจการ (75 คน)		รับจ้างอิสระ (27 คน)		อื่น ๆ (51 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
บริการ รวดเร็ว ไม่ต้อง รอนาน	4.67	มากที่สุด	4.44	มาก	4.31	มาก	4.44	มาก	4.63	มากที่สุด	4.53	มากที่สุด
ความถูกต้อง แม่นยำใน การให้บริการ	4.67	มากที่สุด	4.37	มาก	4.16	มาก	4.28	มาก	4.44	มาก	4.35	มาก
ขั้นตอน การให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.72	มากที่สุด	4.39	มาก	4.16	มาก	4.25	มาก	4.41	มาก	4.31	มาก
มีระบบการ รับบัตรคิว	3.72	มาก	3.15	ปาน กลาง	3.00	ปาน กลาง	3.15	ปาน กลาง	3.00	ปาน กลาง	2.86	ปาน กลาง

จากตารางที่ 62 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

นักเรียนหรือนักศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.72) บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.67) และความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.67) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด

รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.39) และความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.31) ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.16) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

เจ้าของกิจการ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.44) ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.25) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

รับจ้างอิสระ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.63) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด ส่วนความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อาชีพอื่น ๆ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.53) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด ส่วนความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้าน ลักษณะ ทางกายภาพ ที่ปรากฏ	อาชีพ											
	นักเรียน/ นักศึกษา (18 คน)		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (41 คน)		พนักงาน บริษัทเอกชน (55 คน)		เจ้าของ กิจการ (75 คน)		รับจ้างอิสระ (27 คน)		อื่น ๆ (51 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
ภายในธนาคาร มีบรรยากาศดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	4.61	มากที่สุด	4.12	มาก	3.85	มาก	4.00	มาก	4.30	มาก	4.22	มาก
มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ ทันสมัย	4.50	มากที่สุด	4.00	มาก	3.80	มาก	3.97	มาก	4.41	มาก	4.10	มาก
สถานที่ กว้างขวาง มี ช่องบริการ เพียงพอ	4.72	มากที่สุด	4.27	มาก	4.07	มาก	4.09	มาก	4.52	มากที่สุด	4.20	มาก
สถานที่พักรอ รับบริการ เพียงพอ	4.67	มากที่สุด	4.22	มาก	4.04	มาก	4.13	มาก	4.41	มาก	4.33	มาก
มีโทรทัศน์ และ หนังสือพิมพ์ ให้บริการ ระหว่างรอรับ บริการ	4.61	มากที่สุด	4.12	มาก	3.95	มาก	4.00	มาก	4.52	มากที่สุด	4.24	มาก

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยด้าน ลักษณะทาง กายภาพที่ ปรากฏ	อาชีพ											
	นักเรียน/ นักศึกษา (18 คน)		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (41 คน)		พนักงาน บริษัทเอกชน (55 คน)		เจ้าของ กิจการ (75 คน)		รับจ้างอิสระ (27 คน)		อื่น ๆ (51 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
มีน้ำดื่ม และกาแฟ ให้บริการ ระหว่างรอ รับบริการ	3.78	มาก	3.59	มาก	3.44	ปาน กลาง	3.45	ปาน กลาง	3.96	มาก	3.82	มาก
มีพนักงาน รักษาความ ปลอดภัยคอย ดูแลรักษา ความปลอดภัย ตลอดเวลา	4.28	มาก	3.80	มาก	3.53	มาก	3.57	มาก	3.78	มาก	3.90	มาก
การแต่งกาย ของพนักงาน เหมาะสม	4.72	มาก ที่สุด	4.17	มาก	4.11	มาก	4.19	มาก	4.41	มาก	4.35	มาก
มีการเปิด ไฟฟ้าเพื่อให้ แสงสว่าง และ ระบบปรับ อากาศที่ เหมาะสม	4.78	มาก ที่สุด	4.27	มาก	4.05	มาก	4.15	มาก	4.41	มาก	4.41	มาก

จากตารางที่ 63 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

นักเรียนหรือนักศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.78) สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.72) และการแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.72) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด

รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.27) และสถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.11) สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.05) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

เจ้าของกิจการ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.15) และสถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

รับจ้างอิสระ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ให้บริการระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด ส่วนมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.41) สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.41) การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.41) และมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.41) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

อาชีพอื่น ๆ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.41) การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.35) สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	น้อยกว่า 10,001 บาท (103 คน)		10,001- 20,000 บาท (61 คน)		20,001- 30,000 บาท (42 คน)		30,001- 40,000 บาท (23 คน)		40,001- 50,000 บาท (18 คน)		มากกว่า 50,000 บาท (20 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
มีประเภท เงินฝาก ที่หลากหลาย	3.50	มาก	3.39	ปาน กลาง	3.10	ปาน กลาง	3.26	ปาน กลาง	3.44	ปาน กลาง	3.00	ปาน กลาง
ถูกต้องตาม หลักศาสนาใน การนำเงินฝาก ไปลงทุน	4.15	มาก	3.87	มาก	3.31	ปาน กลาง	3.87	มาก	3.78	มาก	3.30	ปาน กลาง
การดำเนินงาน ของธนาคาร ไม่เกี่ยวข้องกับ ดอกเบี้ย	3.98	มาก	3.82	มาก	3.50	มาก	3.43	ปาน กลาง	3.94	มาก	3.30	ปาน กลาง
การรับประกัน เงินฝากเต็ม จำนวน	4.17	มาก	3.97	มาก	3.98	มาก	4.35	มาก	4.33	มาก	4.00	มาก
มีบริการเสริม เช่น บัตร ATM	4.00	มาก	3.34	ปาน กลาง	3.38	ปาน กลาง	3.26	ปาน กลาง	3.33	ปาน กลาง	2.75	ปาน กลาง
มีบริการหัก บัญชีเพื่อ ชำระค่า สาธารณูปโภค	3.57	มาก	3.43	ปาน กลาง	3.24	ปาน กลาง	3.17	ปาน กลาง	3.78	มาก	3.35	ปาน กลาง

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	น้อยกว่า 10,001 บาท (103 คน)		10,001- 20,000 บาท (61 คน)		20,001- 30,000 บาท (42 คน)		30,001- 40,000 บาท (23 คน)		40,001- 50,000 บาท (18 คน)		มากกว่า 50,000 บาท (20 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
ความมั่นคง และความ น่าเชื่อถือของ ธนาคาร	4.20	มาก	4.10	มาก	4.12	มาก	4.30	มาก	4.11	มาก	4.20	มาก
รูปแบบ สมุดเงินฝาก สวยงาม	3.98	มาก	3.66	มาก	3.69	มาก	3.61	มาก	3.56	มาก	3.35	ปาน กลาง

จากตารางที่ 64 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีรายละเอียดดังนี้

น้อยกว่า 10,001 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.20) การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.17) และความถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน (ค่าเฉลี่ย 4.15) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

10,001 – 20,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.10) การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 3.97) และความถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.87) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

20,001 – 30,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.12)

การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 3.98) และรูปแบบสมุดเงินฝากสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.69) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

30,001 – 40,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.30) และความถูกต้องตามหลักศาสนาในการนำเงินฝากไปลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.87) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

40,001 – 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.33) ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.11) และการดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.94) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

มากกว่า 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.20) การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก ส่วนมีบริการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค (ค่าเฉลี่ย 3.35) และรูปแบบสมุดเงินฝากสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.35) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	น้อยกว่า 10,001 บาท (103 คน)		10,001- 20,000 บาท (61 คน)		20,001- 30,000 บาท (42 คน)		30,001- 40,000 บาท (23 คน)		40,001- 50,000 บาท (18 คน)		มากกว่า 50,000 บาท (20 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
อัตรา ผลตอบแทนสูง	3.60	มาก	3.38	ปาน กลาง	3.31	ปาน กลาง	3.70	มาก	3.61	มาก	3.50	มาก
มีการกำหนด จำนวนเงินฝาก ขั้นต่ำในอัตรา ที่เหมาะสม	3.83	มาก	3.57	มาก	3.45	ปาน กลาง	3.57	มาก	3.67	มาก	3.50	มาก
ค่าธรรมเนียม การโอนเงิน เหมาะสม	3.77	มาก	3.51	มาก	3.36	ปาน กลาง	3.57	มาก	3.89	มาก	3.55	มาก
ค่าธรรมเนียม การใช้บัตร ATM เหมาะสม	3.68	มาก	3.43	ปาน กลาง	3.00	ปาน กลาง	3.35	ปาน กลาง	3.94	มาก	3.30	ปาน กลาง
ค่าธรรมเนียม การหักบัญชี เพื่อชำระค่า สาธารณูปโภค เหมาะสม	3.62	มาก	3.38	ปาน กลาง	3.14	ปาน กลาง	3.52	มาก	3.94	มาก	3.35	ปาน กลาง

จากตารางที่ 65 พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยมีรายละเอียดดังนี้

น้อยกว่า 10,001 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.77) และค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.68) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

10,001 – 20,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.57) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.51) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก ส่วนค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.43) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

20,001 – 30,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.45) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.36) และอัตราผลตอบแทนสูง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

30,001 – 40,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราผลตอบแทนสูง (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.57) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.57) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

40,001 – 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.94) ค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.94) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.89) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

มากกว่า 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.55) อัตราผลตอบแทนสูง (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.50) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	น้อยกว่า 10,001 บาท (103 คน)		10,001- 20,000 บาท (61 คน)		20,001- 30,000 บาท (42 คน)		30,001- 40,000 บาท (23 คน)		40,001- 50,000 บาท (18 คน)		มากกว่า 50,000 บาท (20 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน	3.58	มาก	3.82	มาก	3.79	มาก	3.78	มาก	4.11	มาก	3.80	มาก
ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน	3.72	มาก	3.69	มาก	3.52	มาก	3.91	มาก	4.11	มาก	4.20	มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	3.63	มาก	3.70	มาก	3.86	มาก	3.83	มาก	3.89	มาก	3.70	มาก
มีตู้ ATM ให้บริการทั่วถึง	2.85	ปานกลาง	2.69	ปานกลาง	2.86	ปานกลาง	2.87	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง	2.60	ปานกลาง
ธนาคารมีสาขาทั่วถึง	2.83	ปานกลาง	2.62	ปานกลาง	2.40	น้อย	2.65	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง	2.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 66 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีรายละเอียดดังนี้

น้อยกว่า 10,001 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.72) มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.58) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

10,001 – 20,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.69) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

20,001 – 30,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.82) และทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.52) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

30,001 – 40,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.78) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

40,001 – 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.11) ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

มากกว่า 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.20) ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	น้อยกว่า 10,001 บาท (103 คน)		10,001-20,000 บาท (61 คน)		20,001-30,000 บาท (42 คน)		30,001-40,000 บาท (23 คน)		40,001-50,000 บาท (18 คน)		มากกว่า 50,000 บาท (20 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ	2.71	ปานกลาง	2.56	ปานกลาง	2.38	น้อย	2.48	น้อย	2.89	ปานกลาง	2.20	น้อย
มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ	2.93	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง	2.48	น้อย	2.83	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง	2.45	น้อย
มีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่างๆ	2.82	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง	2.52	ปานกลาง	2.74	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง	2.60	ปานกลาง
มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.11	ปานกลาง	2.80	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง

จากตารางที่ 67 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีรายละเอียดดังนี้

น้อยกว่า 10,001 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.11) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.93) และมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้

บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.82) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

10,001 – 20,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.80) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.67) และมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.67) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

20,001 – 30,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.83) มีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญ เมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.52) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง ส่วนมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.48) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับน้อย

30,001 – 40,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.91) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.83) และมีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.74) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

40,001 – 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.39) มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.06) และมีการโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.89) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง

มากกว่า 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.10) มีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญ เมื่อมาใช้บริการหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.60) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับปานกลาง ส่วนมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.45) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับน้อย

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านคน จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านคน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	น้อยกว่า 10,001 บาท (103 คน)		10,001- 20,000 บาท (61 คน)		20,001- 30,000 บาท (42 คน)		30,001- 40,000 บาท (23 คน)		40,001- 50,000 บาท (18 คน)		มากกว่า 50,000 บาท (20 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
พนักงานมีความรู้ ความสามารถและ ความชำนาญ	4.05	มาก	3.93	มาก	3.88	มาก	4.00	มาก	4.11	มาก	4.10	มาก
พนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทดี	4.41	มาก	4.41	มาก	4.31	มาก	4.52	มาก ที่สุด	4.56	มาก ที่สุด	4.35	มาก
พนักงานมีความ ซื่อสัตย์ และน่าเชื่อถือ	4.34	มาก	4.31	มาก	4.26	มาก	4.52	มาก ที่สุด	4.33	มาก	4.35	มาก
พนักงานมีการ ตอบสนองในการ แก้ไขปัญหาที่ รวดเร็ว	4.21	มาก	4.21	มาก	4.19	มาก	4.35	มาก	4.28	มาก	4.30	มาก
พนักงาน ให้บริการลูกค้า อย่างเท่าเทียม	4.38	มาก	4.33	มาก	4.26	มาก	4.39	มาก	4.44	มาก	4.45	มาก
มีจำนวนพนักงาน ให้บริการเพียงพอ	3.99	มาก	3.93	มาก	4.07	มาก	4.17	มาก	4.11	มาก	4.05	มาก
พนักงานมีน้ำใจ/ เป็นกันเอง/เอาใจ ใส่ลูกค้า	4.41	มาก	4.44	มาก	4.38	มาก	4.52	มาก ที่สุด	4.44	มาก	4.30	มาก

จากตารางที่ 68 พบว่า ปัจจัยด้านคนมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีรายละเอียดดังนี้

น้อยกว่า 10,001 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.41) พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.41) และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.38) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

10,001 – 20,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.44) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.41) และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.33) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

20,001 – 30,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.38) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) พนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.26) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

30,001 – 40,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.52) พนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และพนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.52) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด

40,001 – 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.56) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด ส่วนพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.44) และพนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

มากกว่า 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.45) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.35) และพนักงานมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	น้อยกว่า 10,001 บาท (103 คน)		10,001- 20,000 บาท (61 คน)		20,001- 30,000 บาท (42 คน)		30,001- 40,000 บาท (23 คน)		40,001- 50,000 บาท (18 คน)		มากกว่า 50,000 บาท (20 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	4.49	มาก	4.41	มาก	4.52	มากที่สุด	4.39	มาก	4.44	มาก	4.50	มากที่สุด
ความถูกต้อง แม่นยำ ในการ ให้บริการ	4.35	มาก	4.23	มาก	4.33	มาก	4.30	มาก	4.39	มาก	4.45	มาก
ขั้นตอนการ ให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.31	มาก	4.33	มาก	4.26	มาก	4.26	มาก	4.39	มาก	4.40	มาก
มีระบบ การรับบัตรคิว	3.09	ปาน กลาง	3.05	ปาน กลาง	3.14	ปาน กลาง	3.17	ปาน กลาง	3.11	ปาน กลาง	2.95	ปาน กลาง

จากตารางที่ 69 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีรายละเอียดดังนี้

น้อยกว่า 10,001 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.49) ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.31) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

10,001 - 20,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.41) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

20,001 - 30,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.52) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด ส่วนความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

30,001 - 40,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.39) ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.26) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

40,001-50,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.44) ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.39) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

มากกว่า 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.50) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมากที่สุด ส่วนความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	น้อยกว่า 10,001 บาท (103 คน)		10,001-20,000 บาท (61 คน)		20,001-30,000 บาท (42 คน)		30,001-40,000 บาท (23 คน)		40,001-50,000 บาท (18 คน)		มากกว่า 50,000 บาท (20 คน)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ภายในธนาคาร มีบรรยากาศดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	4.20	มาก	4.08	มาก	3.95	มาก	4.09	มาก	4.17	มาก	3.90	มาก
มีเครื่องมือ และ อุปกรณ์ทันสมัย	4.16	มาก	3.93	มาก	3.93	มาก	4.09	มาก	4.06	มาก	4.00	มาก
สถานที่กว้างขวาง มีช่องบริการ เพียงพอ	4.31	มาก	4.16	มาก	4.07	มาก	4.26	มาก	4.22	มาก	4.20	มาก
สถานที่พักรอรับ บริการเพียงพอ	4.28	มาก	4.18	มาก	4.12	มาก	4.22	มาก	4.22	มาก	4.35	มาก
มีโทรทัศน์ และ หนังสือพิมพ์ ให้บริการระหว่าง รอรับบริการ	4.28	มาก	4.08	มาก	4.00	มาก	4.13	มาก	4.00	มาก	4.10	มาก
มีน้ำดื่ม และกาแฟ ให้บริการระหว่าง รอรับบริการ	3.70	มาก	3.66	มาก	3.50	มาก	3.52	มาก	3.61	มาก	3.40	ปานกลาง
มีพนักงานรักษา ความปลอดภัย คอยดูแลรักษา ความปลอดภัย ตลอดเวลา	3.78	มาก	3.66	มาก	3.69	มาก	4.09	มาก	3.61	มาก	3.50	มาก

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ ที่ปรากฏ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	น้อยกว่า 10,001 บาท (103 คน)		10,001- 20,000 บาท (61 คน)		20,001- 30,000 บาท (42 คน)		30,001- 40,000 บาท (23 คน)		40,001- 50,000 บาท (18 คน)		มากกว่า 50,000 บาท (20 คน)	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
การแต่งกายของ พนักงานเหมาะสม	4.34	มาก	4.23	มาก	4.12	มาก	4.35	มาก	4.33	มาก	4.05	มาก
มีการเปิดไฟฟ้า เพื่อให้แสงสว่าง และระบบปรับ อากาศที่เหมาะสม	4.38	มาก	4.20	มาก	4.10	มาก	4.35	มาก	4.22	มาก	4.20	มาก

จากตารางที่ 70 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีรายละเอียดดังนี้

น้อยกว่า 10,001 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.38) การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.34) และสถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

10,001 – 20,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.20) และสถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

20,001 – 30,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.12) การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.10) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

30,001 – 40,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.35) และสถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

40,001 – 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.33) สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และสถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

มากกว่า 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่พักรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.35) สถานที่กว้างขวางมีช่องบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.20) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากในระดับมาก

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

1. ปัญหาที่พบเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 36 คน พบปัญหาในการใช้บริการกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยเรียงลำดับตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

1. ลูกค้าที่มีบัตร ATM ไม่สามารถทำรายการ โอนเงินผ่านบัตร ATM ข้ามธนาคารได้ ซึ่งลูกค้าสามารถใช้บัตร ATM ในการถอนเงินได้เพียงอย่างเดียว (จำนวน 6 คน)
2. ลูกค้าไม่สามารถโอนเงินข้ามธนาคารได้ (จำนวน 5 คน)
3. ธนาคารไม่มีเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ (ADM) และเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ ให้บริการ โดยลูกค้าจะต้องเข้ามาใช้บริการภายในสาขาธนาคารเท่านั้น ซึ่งเป็นการเสียเวลา (จำนวน 1 คน)
4. ธนาคารยังไม่มีบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ (Teller Payment) (จำนวน 1 คน)

ปัจจัยด้านราคา

1. อัตราผลตอบแทนเงินฝากของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับอัตราดอกเบี้ยของธนาคารอื่น (จำนวน 2 คน)
2. ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือรับรองเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น (จำนวน 1 คน)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

1. ตู้ ATM มีน้อย ให้บริการลูกค้าไม่ทั่วถึง (จำนวน 7 คน)
2. ธนาคารมีสาขาน้อย ลูกค้าไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (จำนวน 7 คน)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

1. ลูกค้าไม่ได้รับเอกสารทางการเงิน (statement) จากธนาคารอย่างสม่ำเสมอ และบางครั้งข้อมูลทางการเงินในเอกสารผิดพลาด (จำนวน 3 คน)
2. ลูกค้าไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร (จำนวน 2 คน)
3. ลูกค้าไม่ได้รับแจ้งการเปลี่ยนแปลงบริการต่าง ๆ ที่เคยใช้บริการอยู่ ทำให้ไม่ทราบว่ามีการเปลี่ยนแปลง หรือมีการยกเลิกบริการนั้น ๆ แล้ว (จำนวน 1 คน)

ปัจจัยด้านคน

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พบปัญหาด้านคนในการใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พบปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏในการใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 71 คน มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง โดยแบ่งตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

1. ควรมีบริการโอนเงินผ่านบัตร ATM ข้ามธนาคาร และมีเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ (จำนวน 11 คน)
2. ควรมีบริการโอนเงินระหว่างธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และธนาคารอื่น ๆ (จำนวน 7 คน)
3. ควรมีบริการที่หลากหลาย เช่น บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ เป็นต้น (จำนวน 5 คน)
4. ควรมีบริการด้านบัตรเครดิต (จำนวน 1 คน)
5. ควรสร้างความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ที่เป็นสากลมากกว่านี้ (จำนวน 1 คน)

ปัจจัยด้านราคา

1. ควรเพิ่มอัตราผลตอบแทนให้มากขึ้น (จำนวน 3 คน)
2. ควรคิดค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM เฉพาะในครั้งแรกตอนทำบัตร ATM เท่านั้น (จำนวน 1 คน)
3. ควรมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเหมือนกับธนาคารอื่น ๆ (จำนวน 1 คน)
4. ควรปรับลดค่าธรรมเนียมการซื้อแคชเชียร์เช็ค ตัวแลกเงิน และเช็คของบัญชี (จำนวน 1 คน)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

1. ควรเพิ่มจำนวนตู้ ATM ให้ทั่วถึง (จำนวน 11 คน)
2. ควรขยายสาขาให้มากขึ้น (จำนวน 8 คน)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

1. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ และแจ้งข้อมูลข่าวสารของธนาคารให้ลูกค้าได้รับทราบมากขึ้น (จำนวน 15 คน)
2. ควรให้พนักงานออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (จำนวน 2 คน)
3. ควรติดประกาศอัตราผลตอบแทนเงินฝากของแต่ละประเภทให้ชัดเจน (จำนวน 1 คน)

ปัจจัยด้านคน

- ควรมีการอบรมพนักงานให้มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการด้านเงินฝากมากขึ้น (จำนวน 1 คน)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ควรปรับปรุงระบบ IT ให้มีความทันสมัย และรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น
(จำนวน 1 คน)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

พนักงานธนาคารควรสวมใส่เครื่องแบบพนักงานให้เหมือนกันทุกคน (จำนวน 1 คน)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved