ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการระบบธนาคารอิสลาม ของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

ปริญญานิพนธ์

ของ

นวนพ วงศ์เสงี่ยม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
กุมภาพันธ์ 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2 5 พ.ค. 2547

ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการระบบธนาคารอิสลาม ของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

บทคัดย่อ

ของ

นวนพ วงศ์เสงี่ยม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
กุมภาพันธ์ 2547

นวนพ วงศ์เสงี่ยม (2547) *ความคิดเห็น ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการระบบธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก* . ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) . กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร. ธำรง อุดมไพจิตรกุล , ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วัลลภ ลำพาย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ความรู้ความเข้าใจในระบบธนาคารอิสลาม การรับรู้ข่าวสาร การเปิดบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก และศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเปรียบเทียบกับพฤติกรรมการใช้ธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่เป็นลูกค้าของธนาคารอิสลาม ของธนาคารออมสิน จำนวน 316 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า T การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว สถิติค่าสหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีเพศต่างกันมีผลต่อ ความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลาม ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่-พนักงาน ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการจากธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินสาขาหนองจอก

2. ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีอายุต่างกันมีผลต่อ ความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลาม ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่-พนักงาน ไม่แตกต่างกัน กล่าวคืออายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการจากธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

3. ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อ ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่-พนักงานของธนาคารไม่แตกต่างกัน แต่ทว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการแตกต่างกัน ดังนี้ ผู้ประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจและราชการมีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบอาชีพรับจ้าง และผู้ประกอบอาชีพค้าขายส่วนตัวมีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้าง

4. ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่-พนักงานของธนาคารไม่แตกต่างกัน แต่ทว่า ผู้ใช้บริการธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายมีความพึงพอใจโดยรวมจากการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายมีความพึงพอใจด้านระบบการใช้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี

5. ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พนักงานของธนาคารไม่แตกต่างกัน แต่ทว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน

6. ผู้ใช้บริการที่มีระดับความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลามแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่-พนักงานของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการแตกต่างกัน ดังนี้ ผู้ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจระดับต่ำมีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจระดับกลาง และผู้ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจระดับกลางมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจสูง

7. ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อวิทยุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงาน ไม่แตกต่างกัน แต่ทว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อวิทยุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกัน

8. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามด้าน ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามของผู้ใช้บริการ

CONSUMER'S OPNIONI SATISFACTION AND BEHAVIOR TOWARD SERVICES OF ISLAMIC BANKING SYSTEM AT SAVING BANK, NONGJORK BRANCH.

AN ABSTRACT

BY

NAWANOP WONGSAMGIAM

Presented in partial of fuifillment the requirements

for the Master of Business Administration degree in Marketing

at Srinakharinwirot University

February 2004

Nawanop Wongsamgiam. (2004). *Consumer's opnioi satisfaction and behavior toward services of Islamic banking system at Saving Bank, Nongjork Branch.* Master thesis, M.B.A. (Marketing). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University . Advisor Committee : Assoc. Prof. Dr. Tumrong Udompijitkul, Assist. Prof. Dr. wallop Lamphai

The objective of this research is to study population variables, knowledge and understanding of the Islamic Banking System, information awareness, the operations of the Islamic Banking System in the Savings Bank, in association with the level of satisfaction towards the Islamic Banking System in the Savings Bank of Nongjork Branch (the Bank). The study also includes attitudes of the customers while using the services of the Bank. The sampling frame of this study includes the Bank's customers in the number of 316 persons. The tool uses in collecting data is by the questionnaire. The statistical instruments uses in analyzing the data are percentage, means, standard deviation, T-Test, One-way Analysis of Variances, Correlation.

The results of the research are that:

1. The gender difference of the Bank's customers does not have any impact on the level of satisfaction to the services provided, to the system of services, to the procedures in delivering the services, and to the Bank staff and officers.

2. The difference in age of the Bank's customers does not have any impact on the level of satisfaction to the services provided, to the system of services, to the procedures in delivering the services, and to the Bank staff and officers.

3. The difference in professions of the Bank's customers does not have any impact on the level of satisfaction of the overall performance, to the procedures involved in delivering the services and to the Bank staff and officers. However, the Bank's customers with different professions have different levels of satisfaction to the systems of services, i.e. customers working for the government and the state enterprises are less satisfied with the services system than customers working as employees; and customers running their own private enterprises are less satisfied with the services system than customers working as employees.

4. The difference in education of the Bank's customers does not have any impact on the level of satisfaction to the procedures involved in delivering the services and to the Bank staff and officers. Nonetheless, the Bank's customers with different education have different levels of satisfaction to the overall performance and to the servicing system, i.e. customers who are high-school graduates are more satisfied with the overall service provision and with the servicing system than the university graduates.

5. The difference in income of the Bank's customers does not have any impact on the level of satisfaction to the Bank staff and officers. However, the Bank's customers with different incomes have different levels of satisfaction to the overall performance, to the servicing system, and to the procedures in delivering of the services.

6. The difference in knowledge and awareness of the Islamic Banking System does not have any impact on the level of satisfaction to the overall performance, to the procedures in delivering the services, to the Bank's staff and officers; but it has an impact on the level of satisfaction to the servicing system. That is, those with low level of knowledge and awareness are less satisfied with the servicing system than those with medium level of knowledge and awareness. And those with medium level of knowledge and awareness are less satisfied with the servicing system than those with high level of knowledge and awareness.

7. The difference in perception through different radio media does not produce any difference in the level satisfaction to the overall performance, to the procedures in delivering services and to the Bank's staff and officers. However, customers with different perception of the different radio media have different levels of satisfaction to the servicing system.

8. There is no relationship between the satisfaction of the Bank's customers towards the overall performance, towards the servicing system, towards the procedures in providing services, towards the Bank staff and officers *and* the behavior of the customers.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการระบบธนาคารอิสลาม
ของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

ของ
นาย นวนพ วงศ์เสี่ยม

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. นภาภรณ์ หะวานนท์)
วันที่ 25 เดือน กุมภาพันธ์ 2547

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. ธำรงศ์ อุดมไพจิตรกุล)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วัลลภ ลำพาย)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร. ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วัลลภ ลำพาย ที่กรุณาให้คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการวิจัยได้อย่างดียิ่ง นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ดิริวรรณ เสรีรัตน์ และรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ ตลอดจนกรุณาเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบปริญญานิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆเพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์วรินทรา ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

นวนพ วงศ์เสงี่ยม

สารบัญ

บทที่ หน้า

1 บทนำ

ภูมิหลัง 1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า 2
ความสำคัญของศึกษาค้นคว้า 2
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า 3
นิยามศัพท์เฉพาะ 5
กรอบแนวคิดในการวิจัย 7
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า 8

2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ 9
ความหมายของความพึงพอใจ 12
ความพึงพอใจในการให้บริการ 13
การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ 15
ทฤษฎีแรงจูงใจ 17
หน้าที่ของธนาคารอิสลาม 19
ความหมายของความคิดเห็น 19
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ 20
ความหมายของพฤติกรรม 22
ประวัติธนาคารออมสิน 25
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ 27
การบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน 28
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับศาสนาอิสลาม 30
แหล่งที่มาของนิติศาสตร์อิสลาม 34
วิวัฒนาการของธนาคารอิสลาม 36
ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งธนาคารอิสลามในประเทศไทย 38
ตัวอย่างธนาคารอิสลามในต่างประเทศ 55
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 59

3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 64
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 64
การเก็บรวบรวมข้อมูล 65
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล 65
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 67

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล 70
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 70

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ หน้า

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายในการวิจัย 128

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า 129

การจัดกระทำข้อมูล 129

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า 130

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน 132

อภิปรายผล 137

ข้อเสนอแนะ 139

ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป 141

บรรณานุกรม 142

ภาคผนวก 145

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ 156

ประวัติย่อผู้วิจัย 158

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน 71

2 จำนวนและร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ถูกและผิด ในแต่ละข้อ 74

3 ตารางแสดงค่าคะแนนที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้ถูกต้อง จำแนกตามคะแนนต่าง 76

4 แสดงการแบ่งกลุ่มลูกค้าตามระดับความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลาม ของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก 77

5 จำนวน ร้อยละ ช่องทางการรับรู้ของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก 78

6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ร้อยละ และระดับความคิดเห็น ในด้านผลตอบแทนที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม 79

7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ร้อยละ และระดับความคิดเห็นในด้านการดำเนินงาน ของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก 85

8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น โดยรวมที่มีต่อธนาคารอิสลาม .. 91

9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการให้บริการ ธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก 92

10 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการให้บริการ ของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก 96

11 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่และพนักงาน ของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก 98

12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของธนาคารอิสลาม โดยรวม 100

13 จำนวนค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลาม..... 100

14 พฤติกรรมการใช้ธนาคารอิสลามอื่นนอกเหนือจากธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน 101

15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศที่มีเพศต่างกัน เพศชายและเพศหญิง 102

16 แสดงผลวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีต่อความพึงพอใจใน การใช้ธนาคารอิสลาม 104

17 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีต่อความพึงพอใจ ในการใช้ธนาคารอิสลาม 106

18 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินที่มีอาชีพ แตกต่างกันกับความพึงพอใจด้านระบบการใช้บริการ 108

19 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการของธนาคารอิสลามที่มีต่อ ความพึงพอใจในการใช้ธนาคารอิสลาม 109

20 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกันกับความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ 111

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

21 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับความพึงพอใจรวม 112

22 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับรายได้ของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ธนาคารอิสลาม 113

23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินที่มีระดับรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ 115

24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินที่มีระดับรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ 116

25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินที่มีระดับรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจโดยรวมของธนาคารอิสลาม 117

26 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ธนาคารอิสลาม 118

27 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินที่มีระดับความรู้ความเข้าใจแตกต่างกันกับความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ 120

28 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่างกัน จำแนกตามการรับรู้เคยรับรู้และไม่เคยรับรู้ข่าวสารการเปิดให้บริการผ่านทางสื่อวิทยุ 121

29 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่างกัน จำแนกตามการรับรู้เคยรับรู้และไม่เคยรับรู้ข่าวสารการเปิดให้บริการผ่านทางสื่อต่างๆที่มัสยิด 122

30 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่างกัน จำแนกตามการรับรู้เคยรับรู้และไม่เคยรับรู้ข่าวสารการเปิดให้บริการผ่านทางสื่อป้ายโฆษณา 123

31 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่างกัน จำแนกตามการรับรู้เคยรับรู้และไม่เคยรับรู้ข่าวสารการเปิดให้บริการผ่านทางสื่อนิตยสาร 124

32 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่างกัน จำแนกตามการรับรู้เคยรับรู้และไม่เคยรับรู้ข่าวสารการเปิดให้บริการผ่านทางคนรู้จัก 125

33 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่างกัน จำแนกตามการรับรู้เคยรับรู้และไม่เคยรับรู้ข่าวสารการเปิดให้บริการผ่านทางสื่ออื่นๆ 126

34 แสดงการวิเคราะห์ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก 127

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันระบบเศรษฐกิจของไทยนั้นจะต้องพึ่งพาระบบของธนาคารเข้ามามีบทบาทในการเป็นสื่อกลางในการระดมเงินออมจากประชาชนซึ่งมีเงินออม และจากเงินลงทุนของธนาคารส่วนหนึ่งให้แก่ผู้ที่ดำเนินธุรกิจสามารถกู้ยืมไปลงทุน ผลตอบแทนที่ผู้ฝากเงินจะได้รับจะอยู่ในรูปของดอกเบี้ยเงินฝากและผลตอบแทนที่ธนาคารจะได้รับคือดอกเบี้ยเงินกู้ จากการดำเนินงานของธนาคารทั่วไปจะเกิดดอกเบี้ย 2 ส่วนนี้ขึ้นมา ซึ่งดอกเบี้ยเหล่านี้เป็นสิ่งต้องห้ามสำหรับผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม ทำให้ผู้นับถือศาสนาอิสลามขาดโอกาสที่จะพัฒนาด้านเศรษฐกิจไม่ว่าจะเป็นการกู้ยืมเพื่อการลงทุน การฝากเงินเพื่อออมทรัพย์จากปัญหาที่ไม่มีสถาบันการเงินที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม ทำให้ชาวมุสลิมบางส่วนได้นำเงินของตนไปฝากกับสถาบันการเงินในต่างประเทศที่ดำเนินการไม่ขัดกับหลักของศาสนาอิสลามทำให้เกิดปัญหาการไหลออกของเงินสู่นอกประเทศ Islamic bank of Thailand (2541:43)

ระบบธนาคารอิสลามนั้นได้มีขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับหลักคำสอนของศาสนาอิสลามทำให้ประชาชนที่นับถือศาสนาอิสลามสามารถนำเงินไปฝากเพื่อออมทรัพย์หรือการอื่นได้ ในส่วนของนักธุรกิจที่ต้องการจะทำธุรกิจกับประเทศที่ใช้กฎหมายอิสลามในการปกครองประเทศ ก็จำเป็นที่จะต้องมีธนาคารที่ดำเนินกิจการในรูปแบบของธนาคารอิสลามเพื่อเป็อสื่อกลางในการติดต่อกับประเทศเหล่านั้นและการก่อตั้งธนาคารอิสลามในประเทศไทยนั้นยังจะทำให้ลดการไหลออกของเงินจากการที่ผู้นับถือศาสนาอิสลามนำเงินไปฝากไว้กับธนาคารอิสลามในประเทศข้างเคียง เช่น มาเลเซีย เป็นต้น ธนาคารอิสลามในประเทศไทยนั้น เริ่มมีขึ้นเมื่อรัฐบาลไทยได้ร่วมกับประเทศในโครงการพัฒนาร่วมสามฝ่าย อินโดนิเซีย มาเลเซีย ไทย (Indonesia , Malaysia , Thailand Growth Triangle) หรืออีกชื่อหนึ่งคือ "โครงการสามเหลี่ยมเศรษฐกิจชายแดนภาคใต้" เนื่องด้วยประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของโครงการนี้ส่วนใหญ่ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ประกอบไปด้วยจังหวัด ยะลา ปัตตานี สงขลา สตูล และนราธิวาสส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม จึงได้มีการเสนอให้มีการจัดตั้งธนาคารอิสลามขึ้น และโครงการนี้ได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี โดยได้รับการสนับสนุนจากนักการเมืองมุสลิมในท้องถิ่น ทำให้ต้องมีการศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งธนาคารอิสลาม เพื่อใช้ร่วมกับแผนพัฒนา5จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยให้สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นผู้รับผิดชอบ บรรจง บินกาซัน (2543:81)

ในยุคที่ พลเอกชวลิต ยงใจยุทธ เป็นนายกรัฐมนตรีได้มีการสนับสนุน ให้ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เปิดบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามในปี พ.ศ. 2540 นอกจากนี้ สมาคมธนาคารไทยได้ออกมีหนังสือเชิญชวนธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆให้เปิดบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามเพิ่มเติมด้วย ธนาคารศรีนครเป็นธนาคารแรกที่ยื่นขอต่อธนาคารแห่งประเทศไทยขอเปิดบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามและเปิดช่องบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามขึ้นมาในเดือนธันวาคม 2540 สาขาที่ได้เปิดให้บริการในขั้นแรกนี้ได้แก่ สาขาสวนมะลิ สาขาเอกมัย สาขามีนบุรี สาขาหาดใหญ่ แต่การบริการนี้ของธนาคารศรีนครก็ได้รับการต่อต้านจากกลุ่มยุวมุสลิมในภาคใต้ เนื่องจาก การบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามยังไม่มีพระราชบัญญัติรองรับ ความไม่เชื่อมั่นต่อปัญหาการคอรัปชั่นของธนาคารและการที่มีผู้บริหารของธนาคารเป็นเจ้าของโรงงานผลิตสุรา บรรจง บินกาซัน (2543:83)

ธนาคารศรีนครมีปัญหาทางการเงินเมื่อสิ้นปี 2540 รัฐบาลได้มีคำสั่งให้ธนาคารศรีนครลดทุนเก่าลงและรัฐบาลได้เพิ่มทุนใหม่เข้าไปพร้อมกับมีการปรับเปลี่ยนคณะกรรมการชุดใหม่เข้าไปทำการบริหาร การบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามของธนาคารศรีนครจึงได้ปิดตัวลงเนื่องจากคณะกรรมการบริหารธนาคารชุดใหม่ไม่สนับสนุนเงินฝากในบัญชีของผู้ใช้บริการทางด้านนี้ ต่อจากนั้น ธนาคารออมสินก็ได้เปิด "บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม" ขึ้นเป็นครั้งแรกเป็นการนำร่องที่สาขาจังหวัดสตูล ณ.วันที่ 14 ธันวาคม 2541 และที่สาขาจังหวัดปัตตานีและยะลาในวันที่ 10-11 มีนาคม พ.ศ.2542 ที่สาขาจังหวัดนราธิวาสและสะบ้าย้อยในเดือนตุลาคม และเปิดที่สาขาหนองจอก กทม. ณ.วันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2542 หลังจากนั้นไม่นานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ก็ได้เปิด "กองทุนธนาคารอิสลาม" ขึ้นมาในจังหวัดต่างๆ ที่มีชุมชนมุสลิมอยู่ บรรจง บินกาซัน (2543:84)

การบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามของทั้ง ธนาคารออมสินและธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้ดำเนินงานจนถึงปัจจุบันการบริการเหล่านี้ต่างได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี ทำให้มีการเปิดสาขาการให้บริการมากขึ้นในหลายๆจังหวัด ในส่วนของธนาคารออมสินได้มีการเปิดสาขาการให้บริการสำหรับลูกค้าในกรุงเทพฯโดยใช้ธนาคารออมสินสาขาหนองจอกเป็นจุดการให้บริการ จากการเล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบธนาคารอิสลามทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และพฤติกรรมต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการระบบธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน ผลจากการศึกษาจะทำให้เข้าใจในลูกค้ามากขึ้น และข้อมูลนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานแก่ธนาคารออมสินใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่างๆให้สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และ เกิดประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ในส่วนของเนื้อหาของงานวิจัยยังเป็นประโยชน์แก่ผู้ต้องการเข้าใจถึงการดำเนินงานของระบบธนาคารอิสลามว่ามีวิธีดำเนินงานอย่างไรให้ไม่ขัดกับหลักคำสอนของศาสนาอิสลาม

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ฝากเงินกับธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกผ่านระบบธนาคารอิสลาม

2. เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ฝากเงินกับธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกผ่านระบบธนาคารอิสลาม

3. เพื่อศึกษาถึง ระดับความรู้ความเข้าใจระบบธนาคารอิสลาม ที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ฝากเงินกับธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกผ่านระบบธนาคารอิสลาม

4. เพื่อศึกษาถึง ระดับความรู้ความเข้าใจระบบธนาคารอิสลาม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ฝากเงินกับธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกผ่านระบบธนาคารอิสลาม

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. นำผลการวิจัย ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารอิสลาม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

2. ผลจากการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ผู้บริหารธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน นำไปเป็นข้อมูลในการรักษาจุดแข็งและปรับปรุงจุดอ่อนของศูนย์บริการธนาคารอัตโนมัติให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. เพื่อให้เกิดความเข้าใจในระบบและวิธีดำเนินงานของระบบธนาคารอิสลาม

4. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาค้นคว้าแก่ผู้สนใจเรื่องของธนาคารอิสลาม

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอิสลามของผู้ใช้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกเนื่องจากเป็นธนาคารอิสลามแห่งเดียวในกรุงเทพฯ

1. ประชากรได้แก่ ลูกค้าที่ฝากเงินผ่านระบบ การบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม ของธนาคารออมสิน นับถึงวันที่ 1 เดือน กันยายน 2546 มีจำนวนทั้งสิ้น 1,200 กว่าราย

2. กลุ่มตัวอย่าง จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้จากการใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร่ยามาเน่ (Yamane. 1970 : 580-581) โดยถ้ามีกลุ่มประชากรมีจำนวน1,500 คน ให้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 316ตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงขอใช้ตัวเลขนี้เป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Convinience sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาในครั้งนี้จะใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างวันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2546 ถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546

3. ตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 อายุ

3.1.2.1 น้อยกว่า 30

3.1.2.2 30- 40 ปี

3.1.2.3 มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

3.1.3 อาชีพ

3.1.3.1 รัฐวิสาหกิจและราชการ

3.1.3.2 ค้าขายอาชีพส่วนตัว

3.1.3.3 อื่นๆ

3. 1.4 ระดับการศึกษา

3.1.4.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

3.1.4.2 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

3.1.4.3 อนุปริญญา

3.1.4.5 ปริญญาตรี

3.1.4.4 สูงกว่าปริญญาตรี

3. 1.5 รายได้ต่อเดือน

3.1.5.1 น้อยกว่า 6,000 บาท

3.1.5.2 6,000-15,000 บาท

3.1.5.3 มากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป

3.2 ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลาม

3.2.1 มีความรู้ความเข้าใจสูง

3.2.2 มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง

3.2.3 มีความรู้ความเข้าใจต่ำ

3.3 ระดับการรับรู้ข่าวสารการเปิดบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินสาขาหนองจอก

3.3.1 การรับรู้ข่าวสารมากที่สุด

3.3.2 การรับรู้ข่าวสารมาก

3.3.3 การรับรู้ข่าวสารปานกลาง

3.3.4 การรับรู้ข่าวสารน้อย

3.3.5 ไม่เคยรับรู้ข่าวสารเลย

3.4 ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการธนาคารของธนาคารออมสินสาขาหนองจอก

3.4.1 มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

3.4.2 มีความคิดเห็นระดับมาก

3.4.3 มีความคิดเห็นระดับปานกลาง

3.4.4 มีความคิดเห็นระดับน้อย

3.4.5 มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

4. ตัวแปรตามได้แก่

4.1 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขา หนองจอก

4.1.1 ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ

4.1.2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

4.1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

4.3 พฤติกรรมในการใช้ของผู้ฝากเงินกับธนาคารออมสิน สาขา หนองจอกผ่านระบบธนาคารอิสลาม

4.3.1 มีพฤติกรรมการใช้บริการในระดับสูง

4.3.2 มีพฤติกรรมการใช้บริการในระดับปานกลาง

4.3.3 มีพฤติกรรมการใช้บริการในระดับต่ำ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่เกิดจากการได้ใช้ บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามของธนาคารออมสิน โดยเป็นความพึงพอใจในด้าน ต่างๆ3ด้าน คือ ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ที่การให้บริการ

2. พฤติกรรม หมายถึง พฤติกรรมที่ลูกค้าธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน เข้ารับบริการในรูปแบบต่างๆ ที่ธนาคารได้จัดเตรียมไว้บริการ โดยจะเป็นการวัดถึงความถี่ และแนวโน้มการเข้ารับบริการจากธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินสาขาหนองจอก

3. ศาสนาอิสลาม หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้นับถืออัลเลาะห์เป็นพระเจ้าองค์เดียว และศาสดามูฮัมหมัด เป็นศาสนทูต โดยมีคำภีร์กุรอานเป็นธรรมนูญแห่งชีวิต

4. ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของลูกค้าธนาคารอิสลาม ของธนาคารออมสิน สาขา หนองจอกที่มีต่อการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน โดยจะแสดงความคิดเห็นด้วยการตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามต่างๆ ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

5. การรับรู้ หมายถึง ความถี่ในการที่ลูกค้า รับรู้รับทราบถึงการมีการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินจากสื่อประเภทต่างๆ

6. ผลตอบแทน และ ผลประโยชน์ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าที่ฝากเงินกับธนาคารจะได้รับตอบแทนจากธนาคาร เช่นเงินปันผลประจำปี สมุดเช็ค ATM เป็นต้น

7. ประเภทบัญชี หมายถึงรูปแบบของบัญชีที่แตกต่างกัน ในที่นี้ศึกษาเฉพาะ บัญชีเงินฝากตามหลักศาสนาอิสลามของธนาคารออมสิน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

7.1 เงินฝากวาดิอะห์ เป็นการฝากแบบรักษาทรัพย์ ไม่มีสัญญาว่าจะต้องแบ่งผลตอบแทนเท่าไร แต่ทางธนาคารอารจะแบ่งผลกำไรให้ได้หากธนาคารนำเงินฝากนั้นไปใช้ประโยน์

7.2 เงินฝากเพื่อการทำฮัจย์ และอุมเราะห์ จะได้รับผลตอบแทนเมื่อยอดฝากเงินเพียงพอแก่การไปประกอบพิธี ผลตอบแทนจะอยู่ในรูปของ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างที่จะใช้ในการเดินทาง เช่น ที่พัก เป็นต้น

7.3 เงินฝากประเภท มุดอรอบัะ (เพื่อการลงทุน) เป็นการฝากเงินที่ธนาคารกำหนดยอดเงินขั้นต่ำและระยะเวลาในการฝากแบ่งเป็น 12 เดือน และ 24 เดือน โดยยอดเงินขั้นต่ำคือ 5,000 บาท

8. สถานที่หมายถึง ลักษณะตัวอาคารของธนาคารออมสินในแต่ละสาขา

9. มุสลิม หมายถึงผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม

10. จัดตั้ง หมายถึง การที่สิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งถูกกระทำให้เกิดขึ้นหรือมีขึ้น

11. การบวกกำไรเพิ่ม หมายถึง การที่ผู้เป็นเจ้าของกำหนดราคาขาย ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้มากกว่าต้นทุนที่เขาเสียไปเพื่อที่จะได้มาซึ่งสิ่งนั้น

12. เงินฝาก หมายถึง เงินที่ผู้เป็นเจ้าของนำไปฝากให้ธนาคารเป็นผู้เก็บรักษาให้

13. อัลกุรอาน หมายถึง คัมภีร์ของศาสนาอิสลามที่บันทึก คำกล่าวของพระผู้เป็นเจ้าซึ่งผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามจำเป็นต้องปฏิบัติตามโดยคัมภีรนี้ถูกใช้มา 1,400กว่าปีแล้ว

14. ฟิกฮ์ เป็นคำในภาษาอาหรับ หมายถึง กฎระเบียบแบบแผนมีความหมายตรงกับคำว่า นิติศาสตร์

15. สัญชาน หรือ การรับรู้ คือ การใช้ประสบการณ์เดิมแปลความหมาย สิ่งเร้า ที่ผ่านประสาทสัมผัสแล้วเกิดความรู้สึกรู้ความหมายว่าคืออะไร

16. ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลาม หมายถึง การที่ลูกค้าของธนาคารทราบถึงขั้นตอนหรือกระบวนการทำงาน ของธนาคารว่าเป็นเช่นไรหรือมีเงื่อนไขอย่างไรในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ

17. อาคีรัต หรือ อาคิเราะห์ หมายถึง วันที่ทุกสิ่งทุกอย่างจะถึงกาลดับสูญ ทุกชีวิตบนโลก จะถูกทำลายล้างจนหมดสิ้นและนั่นคือวันสิ้นโลกผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามจะต้องศรัทธายึดมั่น

18. การบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม หมายถึง ระบบของการบริการทางการเงินที่ถูกสร้างให้สามารถดำเนินงานได้โดยไม่มีดอกเบี้ยเข้ามาเกี่ยวข้องในส่วนใดๆเลย และการดำเนินงานของทั้งระบบจะสอดคล้องกับหลักคำสอนของศาสนาอิสลาม

19. ฮาราม เป็นคำในภาษา อาหรับหมายถึงสิ่งต้องห้ามตามหลักศาสนาอิสลาม

20. ลูกค้า หมายถึงผู้ที่เข้ามาใช้บริการต่างๆที่ทางธนาคารมีไว้เพื่อให้บริการ

21. เงื่อนไข หมายถึง ข้อตกลงที่ธนาคารได้กำหนดไว้โดยจะรวมทั้งข้อตกลงในการฝากเงิน ถอนเงิน และการรับผลตอบแทน เงื่อนไขในการบริการประเภทต่างๆ ก็จะมีความแตกต่างกันไป ตามที่จะธนาคารเป็นผู้กำหนด

22. ค่าธรรมเนียม หมายถึง ต้นทุนที่จะต้องเสียไปเพื่อที่จะให้ได้รับการบริการ อาจจะอยู่ในรูปของตัวเงินหรือไม่ก็ได้

23. สินเชื่อ หมายถึง เป็นเงินกู้ที่ธนาคารให้ลูกค้ากู้ยืมโดยจะต้องมีหลักทรัพย์มาค้ำประกัน แต่การจ่ายชำระเงินคืนแก่ธนาคารอิสลามนั้นจะไม่มีดอกเบี้ยเข้ามาเกี่ยวข้อง ธนาคารจะได้รับผลตอบแทนในรูปกำไรแทนการรับดอกเบี้ย

24. นิติศาสตร์อิสลาม หมายถึง กฎข้อบังคับของหลักศาสนาอิสลาม

25. ความถูกต้องตามหลักศาสนา หมายถึง การที่ธนาคารอิสลาม ดำเนินงานโดยไม่มีขั้นตอนใดขัดหรือไม่สอดคล้องกับหลักคำสอนของศาสนาอิสลาม

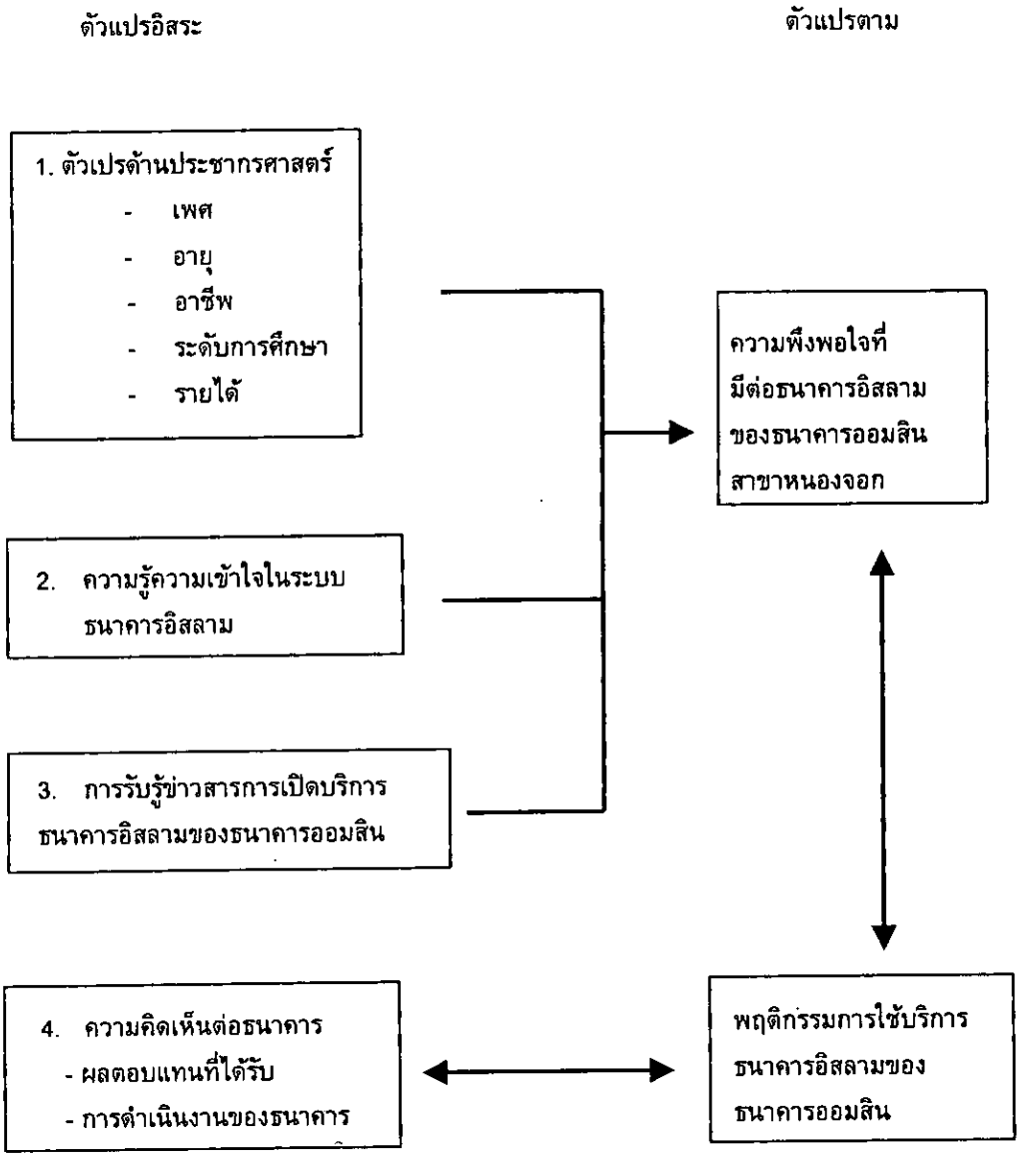
26. เจ้าหน้าที่ หมายถึง ลูกจ้างของธนาคารออมสินที่ถูกจ้าง เพื่อทำหน้าที่บางอย่างเป็นการเฉพาะ เช่น ออกรับเงินฝากนอกสถานที่

27. พนักงาน หมายถึง บุคคลากรของธนาคารออมสินที่เป็นพนักงานประจำที่ธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่ประจำอยู่ที่ธนาคารสาขา

กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็น ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขา หนองจอก

กรอบแนวความคิด



สมมติฐานในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานเพื่อใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

ลูกค้าที่ฝากเงินผ่านทางการบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามของธนาคารออมสิน ได้รับความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกันตามตัวแปรต่าง ๆดังนี้

1. ลูกค้าที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอิสลามต่างกัน
2. ลูกค้าที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอิสลามต่างกัน
3. ลูกค้าที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอิสลามต่างกัน
4. ลูกค้าที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอิสลามต่างกัน
5. ลูกค้าที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอิสลาม ต่างกัน
6. ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลามต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารอิสลามต่างกัน
7. ลูกค้าที่มีการรับรู้ข่าวสารต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารอิสลามต่างกัน
8. ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขา หนองจอก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์
2. ความหมายของความพึงพอใจ
3. ความพึงพอใจในการให้บริการ
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
5. ทฤษฎีแรงจูงใจ
6. หน้าที่ของธนาคารอิสลาม
7. ความหมายของความคิดเห็น
8. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
9. ความหมายของพฤติกรรม
10. ประวัติธนาคารออมสิน
11. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
12. การบริหารความต่างทางการแข่งขัน
13. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับศาสนาอิสลาม
14. แหล่งที่มาของนิติศาสตร์อิสลาม
15. วิวัฒนาการของธนาคารอิสลาม
16. ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งธนาคารอิสลามในประเทศไทย
17. ตัวอย่างธนาคารอิสลามในต่างประเทศ
18. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์

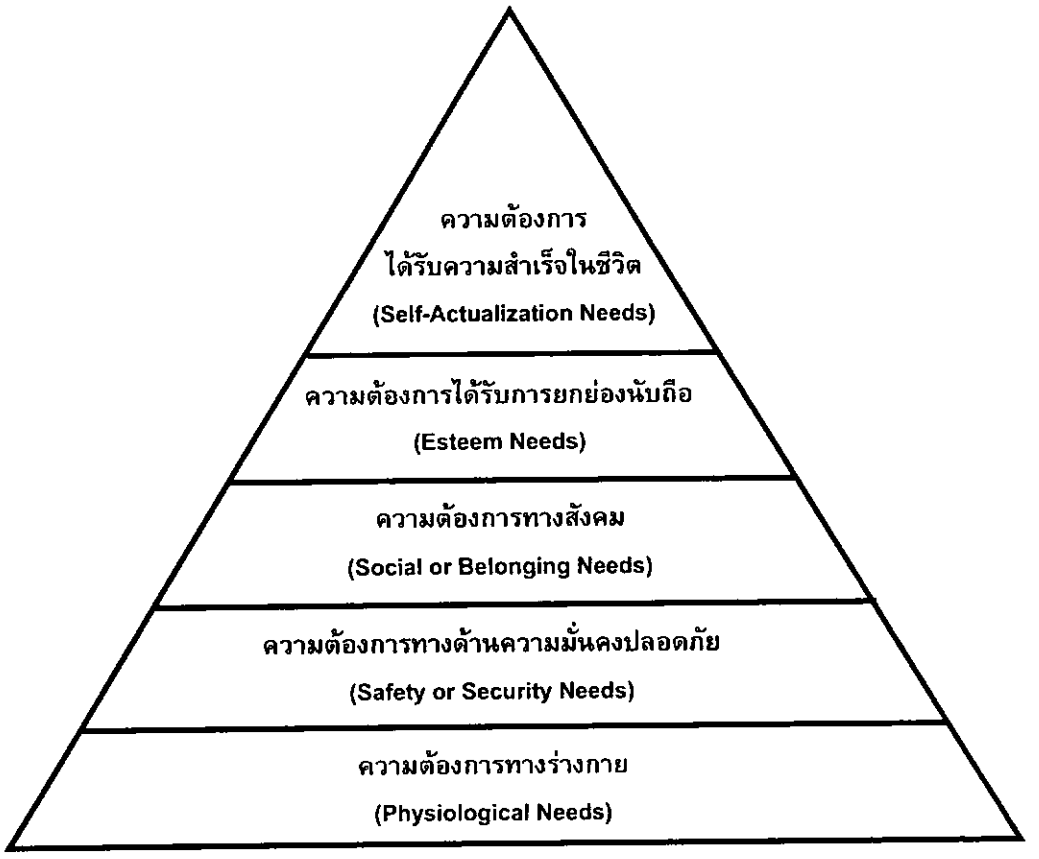
ทฤษฎี ความต้องการของมาสโลว์ (Maslow 's Hierarchy of Needs)

มาสโลว์เป็นผู้หนึ่งที่มีแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์โดยเขามีแนวคิดว่า มนุษย์ทุกคนนั้นมีความต้องการ และมีอยู่ตลอดเวลา ความต้องการเหล่านั้นจะขึ้นอยู่กับ สมมติฐาน 3 ข้อด้วยกัน จีราภรณ์ สัตถาผล (2543:11)

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลา และไม่มีวันหมดสิ้น โดยความต้องการของมนุษย์นั้น จะขึ้นอยู่กับว่ามนุษย์มีสิ่งนั้นแล้วหรือยัง และเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการอื่นเข้ามา เพื่อรอให้ได้รับการตอบสนองต่อไป เป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีสิ้นสุด

2. ความต้องการที่เกิดขึ้นและได้รับการตอบสนองไปแล้ว ก็จะหายไปทำให้ไม่เป็นแรงจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้น จะเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ฉะนั้นพฤติกรรมนั้นเกิดจากความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น

3. ความต้องการของมนุษย์นั้นมีลักษณะเป็นลำดับขั้น โดยมัสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นของมนุษย์ไว้เป็น 5 ขั้นโดยเรียงตามลำดับความสำคัญของความต้องการเหล่านั้น (Hierarchy of Needs) ดังจะเห็นได้จากรูปต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 : แสดงลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการลำดับแรกที่มนุษย์ต้องการได้รับการตอบสนอง เพราะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อให้มีชีวิตรอด ได้แก่ ความต้องการเรื่องอาหาร อากาศ น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศและการหลีกหนีจากความเจ็บปวด

ลำดับที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs)

เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายแล้ว มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการทางด้านจิตใจตามมา ความต้องการนี้จะได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครอง ป้องกันภัยต่างๆ ที่อาจจะเกิดแก่ ร่างกาย ทรัพย์สิน จิตใจ สถานะทางสังคม

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs)

เป็นความต้องการที่สูงขึ้นเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของมนุษย์กับสังคมรอบข้าง การมีเพื่อน การอยู่ร่วมกัน การเป็นที่ยอมรับในสังคม การเป็นที่รักใคร่ของผู้อื่น เหล่านี้เป็นความต้องการที่อยู่ในรูปของนามธรรม เป็นความรู้สึกที่มนุษย์ได้รับจากสังคมรอบข้าง

ลำดับที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs or Status Needs)

เมื่อมนุษย์ได้รับการยอมรับทางสังคมแล้ว มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปอีก คือ ต้องการที่จะให้สังคมยกย่อง สรรเสริญตนเอง ต้องการที่จะทำให้สถานะทางสังคมของตนเองสูงขึ้นจากที่เป็นอยู่ เกี่ยวข้องกับความมั่นใจของตนเอง

ลำดับที่ 5 ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Actulization)

เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ในความต้องการระดับนี้ แต่ละคนจะมีความต้องการแตกต่างกันไป เป็นความใฝ่ฝันของบุคคลนั้นๆ ดังนั้น ความต้องการในลับดับนี้จะมีความหลากหลายเป็นอย่างมาก แต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันแบบสุดขั้ว บางคนอาจจะมีความต้องการเพียงแค่ ชีวิตที่เงียบสงบ แต่บางคนอาจจะต้องการ การมีชื่อเสียงอย่างมาก เป็นความสำเร็จในทัศนะของแต่ละคน

ทฤษฎี อี อาร์ จี ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer,s Existense Relatedness Growth Theory) อ้างใน (สุภาวดี วิเศษสุรการ. 2543 : 10) สำหรับทฤษฎี อี อาร์ จี นี้ ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้เป็น 3 ระดับด้วยกัน

1. ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการเพื่อที่จะมีชีวิตอยู่ เป็นความต้องการที่มีทั้งด้านร่างกายและความปลอดภัย

2. ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นส่วนของความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นการอยู่ร่วมกันในสังคม

3. ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ต้องการที่จะได้รับการยกย่องและประสบความสำเร็จ

ความต้องการในทฤษฎีนี้จะตั้งอยู่บนสมมติฐาน 4 ข้อต่อไปนี้

1. หากความต้องการในระดับใดใดนั้น ได้รับการตอบสนองน้อย จะทำให้ความต้องการในระดับนั้นมีเพิ่มมากขึ้น

2. หากความต้องการในระดับใดใด ได้รับการตอบสนองน้อย จะทำให้ความต้องการในระดับต่ำกว่ามีเพิ่มมากขึ้น

3. หากความต้องการในระดับใดที่ต่ำกว่า ได้รับการตอบสนองมากจะทำให้ความต้องการในระดับที่สูงกว่ามีมากตามไปด้วย

4. เมื่อมนุษย์ได้รับ การตอบสนองความต้องการขั้นที่สูงสุดแล้ว มนุษย์ก็จะแสวงหาความต้องการใหม่ๆ อีก

ความหมายของความพึงพอใจ

อัศวิน วรรณวิเวศร์ (2533 : 12) ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่จะเข้ามาเมื่อได้รับผลตามความมุ่งหมายแล้วตามวัตถุประสงค์

อนุเทพ เบื้องบน (2544 : 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ที่มีต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงออกมา (Yield) ในรูปแบบของผลสุดท้าย (Final outcome) ของการประเมิน (Evaluative Process) โดยบอกทิศทางของผล (Direction of evaluative result) ว่ามีทิศทางด้านบวก (Positive direction) หรือทิศทางด้านลบ (Nega-tive direction) หรือไม่ทิศทางใดใด (เฉยๆ) (Nonreaction) ต่อสิ่งเร้า

วันทนีย์ อิสระไพจิตร์ และคณะ(2540 : 7) ความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุในระดับหนึ่งความพึงพอใจจะลดลงหรือไม่เกิด หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง

Shelly (อ้างในกรรณิการ์ จันทร์แก้ว . 2538 : 231) ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจสรุปได้ความว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ มีทั้งทางบวกและลบ ความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นเกิดความสุข เป็นระบบที่มีการย้อนกลับและสามารถทำให้ความรู้สึกทางบวกเพิ่มมากขึ้นได้ โดยบุคคลจะเกิดความพึงพอใจเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

ปรัศนีญา สันทัด (2543 : 9) "ความพึงพอใจ" หมายถึงความรู้สึกดีของบุคคล ที่มีต่อสิ่งต่างๆโดยจะแสดงออกทางพฤติกรรม เช่นเมื่อมีความพึงพอใจในสิ่งใดแล้วบุคคลจะอยากเข้ามามีส่วนร่วมทั้งกายและใจ

จากตัวอย่างความหมายของความพึงพอใจ และจากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า สรุปได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องอาศัยปัจจัย หลายอย่าง โดยจะมีกระบวนการที่เริ่มจากการที่มนุษย์เกิดความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่งก่อน ทำให้เขาเกิดความไม่สบายกายหรือใจ และจะต้องการที่จะตอบสนอง ความต้องการเหล่านั้นเพื่อให้ความไม่สบายกายหรือใจหมดไป และเมื่อมีการตอบสนองที่สามารถทำให้ความไม่สบายต่างๆเหล่านั้นหมดไปแล้ว ก็จะเกิดความรู้สึกใหม่ เข้ามานั้นคือความรู้สึกดี รู้สึกพอใจที่ได้ปัดเป่าความไม่สบายนั้นออกไป

ความพึงพอใจในการให้บริการ

มิลเลท (Millet. 1954 : 397-400) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า เป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาเข้ารับบริการ โดยผู้รับบริการจะพึงพอใจหรือไม่นั้นพิจารณาจาก

1. **การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)** คือความยุติธรรม ความเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐ จะมีผลทำให้ประชาชนทุกคน ได้รับการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐ จะมีผลทำให้ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เสมอภาคกัน ไม่มีการแบ่งแยกการให้บริการ เป็นการบริการที่ทุกคนได้รับเหมือนๆกัน

2. **การบริการที่รวดเร็วตรงเวลา (Timely Service)** การปฏิบัติงานของหน่วยงานของภาครัฐจะไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนหากการบริการสาธารณะนั้นไม่มีการตรงต่อเวลาทันเวลาตามความจำเป็น

3. **การให้บริการอย่างพอเพียง (Amble Service)** ในที่นี้ความพอเพียงจะหมายถึง ความพอเพียงทางด้านจำนวนการให้บริการจำนวนบุคลากร อุปกรณ์ต่างๆ สถานที่ (The right quantity at the geographical) ความพึงพอใจจะไม่เกิดขึ้นหากผู้รับบริการรู้สึกว่าสถานที่และการบริการที่มีให้นั้นไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการ

4. **การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)** เป็นการบริการอย่างสม่ำเสมอ โดยเป็นการบริการที่ยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักบริการจนกว่าจะบรรลุผลไม่ใช่ยึดความสะดวกของหน่วยงานของรัฐเป็นหลัก หรือจะเปิดหรือปิดให้บริการเมื่อไรก็ได้

5. **การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)** มีการปรับปรุงพัฒนา การให้บริการอยู่เสมอ เป็นการเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้เพิ่มมากขึ้น

ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้วิธีการวัดความพึงพอใจในการให้บริการโดยยึดถือทฤษฎี ของจอห์น ดิ มิลเลท (John D.Millet) เป็นหลัก ดังที่ทฤษฎีนี้ได้กล่าวไว้ว่าผู้เข้ารับบริการจะเกิดความพึงพอใจหรือไม่นั้นจะพิจารณาจาก องค์ประกอบ 5 อย่างด้วยกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ใช้องค์ประกอบเหล่านี้เป็น ตัวแปรตามในการวิจัยในครั้งนี้

ทัศนียา ชื่นนิรันดร์ (2544 : 12) ได้ให้แนวความคิดเรื่องความพึงพอใจ จากการบริการของหน่วยงานรัฐ และเอกชนไว้ว่า เป็นความรู้สึกพึงพอใจ จากการได้รับผลสำเร็จตามความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการ ซึ่งมีการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ประกอบไปด้วยผู้ที่ให้บริการ (Man) การจัดการ (Management) และการสนองตามความต้องการลูกค้า (Customer) เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ โดยปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ คือความรวดเร็ว เช่น ความหิว ถ้าเขาได้รับประทานอาหารทันทีด้วยกับการบริการที่รวดเร็ว ทำให้ความหิวหมดไป ความทุกข์ที่เขามีอยู่ก็จะเปลี่ยนเป็นความสุข ส่วนการเกิดความพึงพอใจทางด้านจิตใจ เช่นการขอความช่วยเหลือ ผู้ร้องขอจะมีความพึงพอใจ เมื่อได้รับผลสำเร็จตามที่ตนเองหวังไว้ในเวลารวดเร็ว ทั้งนี้องค์กรจะต้องมีความพร้อมเรื่องเวลา อุปกรณ์ สถานที่ บุคคล ฯลฯ และกำหนดนโยบายได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าด้วย ความเป็นธรรมที่มีในการให้บริการที่เท่าเทียมกัน แต่ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการบริการ คือ คน (Man) ซึ่งเป็นผู้สนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงความต้องการด้วยใจจริงและพร้อมที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ทบทวน วรรณกรรม เอกสารงาน วิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของธนาคารได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ และความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

1.1 เพศเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการธนาคารจากการศึกษาของจีรวัฒน์ กิตติมงคลมา (2543 : 62) พบว่าผู้เข้ารับบริการเพศชายจะมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของธีรนันท์ พันธนิต (2543 : 44) โดยธีรนันท์ พบว่าเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการธนาคารไม่แตกต่างกัน ดังนั้น เพศจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของธนาคารหรือไม่อย่างไร

1.2 อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการธนาคารจากการศึกษาของปรัศนียา สันทัด (2543 : 43) พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของธนาคารแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของธีรนันท์ พันธนิติ (2543 : 44) โดยธีรนันท์ พบว่าอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการของธนาคาร ดังนั้น อายุจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของธนาคารหรือไม่อย่างไร

1.3 อาชีพ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการธนาคารจากการศึกษาของจีรวัฒน์ กิติมงคลมา (2543 : 95) พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของธนาคารแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของธีรนันท์ พันธนิติ (2543 : 44) โดยธีรนันท์ พบว่าอาชีพที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการของธนาคาร ดังนั้น อาชีพเป็นตัวแปรหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของธนาคารหรือไม่อย่างไร

1.4 รายได้ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการธนาคารจากการศึกษาของปรัศนียา สันทัด (2543 : 39) พบว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของธนาคาร ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของธีรนันท์ พันธนิติ (2543 : 44) โดยธีรนันท์ พบว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของธนาคาร ดังนั้น รายได้เป็นตัวแปรหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของธนาคารหรือไม่อย่างไร

1.5 การศึกษา เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการธนาคารจากการศึกษาของธีรนันท์ พันธนิติ (2543 : 44) พบว่าการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของธนาคาร ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของจีราภรน์ สัตถาผล (2543 : 55) โดยจีราภรณ์ พบว่าการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของธนาคาร ดังนั้น การศึกษาเป็นตัวแปรหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของธนาคารหรือไม่อย่างไร

2. ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลาม โดยความรู้ความเข้าใจนี้เป็นตัวแปรใหม่ที่ผู้วิจัยมีความสนใจ จึงขอเพิ่มตัวแปรนี้เป็นตัวแปรอีกตัวหนึ่ง เพื่อที่จะศึกษาว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของธนาคารหรือไม่อย่างไร

การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

จากการค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆพอจะสรุปแนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นวิธีต่างๆได้ดังต่อไปนี้

1. **การวัดโดยการใช้แบบสอบถาม** วิธีนี้เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมอย่างมาก เป็นวิธีที่สะดวกและค่อนข้างที่จะครอบคลุมเนื้อหาข้อมูลที่ต้องการ เนื้อหาในแบบสอบถามจะเกิดจากการที่ผู้ต้องการวัดความพึงพอใจตั้งคำถามที่สามารถให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นในด้านความพึงพอใจของเขาได้ โดยคำถามในข้อต่างๆ อาจจะถามถึงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการความพึงพอใจในด้าน การบริการ ด้านสถานที่ หรือด้านพนักงาน

2. **การใช้การสัมภาษณ์** เป็นวิธีที่นิยมใช้อีกวิธีหนึ่งและวิธีนี้อาจจะทำให้ได้ข้อมูลที่ลึกมากกว่าวิธีการใช้แบบสอบถามแต่วิธีนี้จะได้ผลมากน้อยแค่ไหนนั้นจะต้องขึ้นอยู่กับความสามารถทักษะและไหวพริบ ของผู้สัมภาษณ์ ที่จะทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดวิธีนี้อาจจะดีในแง่ที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยแต่อาจจะต้องใช้บุคคลากร จำนวนมากและใช้เวลานานในการรวบรวมข้อมูลการใช้วิธีนี้จึงควรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านบุคลากร เวลาและค่าใช้จ่ายประกอบด้วย

3. **การสังเกต** วิธีนี้จะกระทำโดยการให้ผู้สังเกตคอยสังเกตพฤติกรรมต่างๆของผู้เข้ารับบริการ ทั้งทางด้านสีหน้าการพูดจา กริยาอาการต่างๆ และบันทึกข้อมูลต่างๆจากการสังเกต แต่วิธีนี้อาจจะมีความคลาดเคลื่อนได้มาก ในการวัดความพึงพอใจของผู้บริการ เพราะการสังเกตแต่ภายนอกอาจจะไม่สามารถทำให้เข้าใจถึงความรู้สึกที่แท้จริงของเขาได้เพราะลูกค้าบางคนอาจจะไม่แสดงอากการใดออกมาไม่ว่าจะพอใจหรือไม่พอใจ ทำให้การเก็บข้อมูลอาจจะไม่ได้รับข้อมูลที่แท้จริงได้

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจ สามารถกระทำได้จากหลายวิธีแต่จะเลือกวิธีใดนั้นต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ประกอบด้วยจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของผู้สำรวจได้มากที่สุด ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกการใช้แบบสอบถามในการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการระบบธนาคารอิสลาม เป็นวิธีหลัก

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (เกศินี ศรีคงอยู่. 2543 : 31) ได้เสนอปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการรับบริการประกอบด้วย

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยที่ความพึงพอใจเกิดความตัวแปรทั้งสามมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อรูปเป็นความรู้สึกสะท้อนออกมา รายละเอียดของตัวแปร 3 ด้าน มีดังนี้

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ตัวชี้วัดสาเหตุด้านนี้ ได้แก่

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดสิทธิในการรับบริการ เช่น การทำบัตรประจำตัวผู้ป่วย จะต้องมีเงื่อนไขอะไรบ้างหรือการทำบัตรสงเคราะห์รักษาฟรี มีเงื่อนไขอะไรบ้าง เป็นต้น หากเงื่อนไขมีน้อยและทำได้ง่าย โอกาสที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจก็มีสูง

1.2 ความเพียงพอทั่วถึงของบริการที่ให้จะพิจารณาปริมาณของบริการที่ให้นั้น มีความครอบคลุมพื้นที่และ/หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง เช่น การทำบัตรสุขภาพของโรงพยาบาล ทำได้ครบทุกหมู่บ้านหรือไม่เป็นต้น

1.3 การมีคุณค่าใช้สอยของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Outcome of Service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆว่ามีคุณค่าใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด เช่น การจ่ายยาในโรงพยาบาลคุณค่าผลลัพธ์ คือ ยาสามารถบรรเทาให้ทุเลาหรือหายจากโรคที่ควรหายได้

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ให้ หมายถึง ความรู้สึกเหมาะสมหรือไม่กับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เช่น ค่าห้องของโรงพยาบาลค่าถ่ายภาพรังสี เป็นต้น

1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานเวชระเบียน สามารถเก็บรักษาทะเบียนผู้รับบริการได้มากขึ้น ถูกต้องมากขึ้น และมีความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น

2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งก็คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการบริการที่ดีต่อเนื่องกัน ตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน (Initial Work Flow) จนถึงขั้นสุดท้าย ของทางเดินของงาน (Final Work Flow) ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ ความยากง่ายในการขอรับบริการ

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ ความคงเส้นคงวาของบริการที่ให้ชนิดต่อเนื่องตลอดเวลา หรือแบบหยุดๆ ให้ๆเช่น การเปิดคลินิก ต้องมีวันประจำไม่ใช่นึกจะเปิด-ปิดวันไหนก็ได้

2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการ ให้บริการ เช่น การผ่าตัดของแพทย์ต้องสะอาดปราศจากการติดเชื้อหรือไมทำให้เกิดโรคที่เรียกว่า โรคแพทย์ทำ พยาบาลทำ ประเด็นการให้บริการในโรงพยาบาลจะต้องตระหนักอย่างยิ่ง

3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ ของโรงพยาบาลนั่นเอง ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานที่บริการ เช่น การสนใจไต่ถามว่ามาติดต่อเรื่องอะไร หรือความรับผิดชอบต่องาน เช่น แพทย์เวรต้องอยู่ประจำโรงพยาบาลมิใช่ออกไปทำคลินิกตั้งแต่เที่ยงวันหรือบ่าย

3.2 ความเสมอภาคและเสมอหน้าที่ของบริการที่ให้ หมายถึงการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง

3.3 การมีบุคลิก ท่าทีและมรรยาทในการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส หรือบึ้งตึง รวมทั้งการพูดจากแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้เนื้อเชื่อใจได้ และตรงไปตรงต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่มีการเรียกร้องประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ

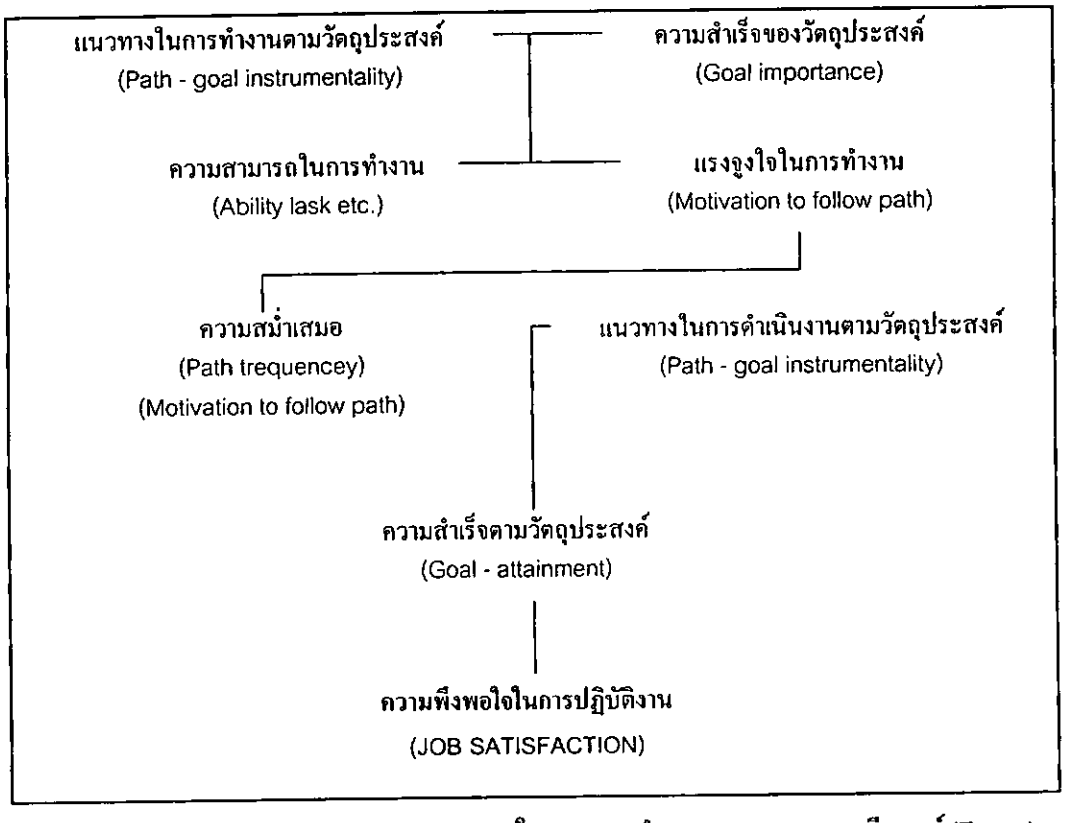
ทฤษฎีแรงจูงใจ

อีแวนส์ (จีราภรณ์ สัตภาผล. 2543 : 10-11) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเน้นถึงความสำคัญของเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์อันสำคัญที่ผู้กระทำคาดไว้ ซึ่งเขาได้สร้างแบบจำลองที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานเรียกว่า แบบจำลองมรรค -ผล (Pathgoal Model) ซึ่งสรุปได้ว่า

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานใดๆ นั้น ขึ้นอยู่กับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และแนวทางในการดำเนินงาน แนวทางในการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ที่วางไว้ จึงจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานขึ้น

2. แม้ว่าจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้ามีตัวถ่วงในการปฏิบัติงาน เช่นขาดความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานก็จะทำให้กิจกรรมนั้นเกิดการขาดตอน หรือถ้าไม่มีตัวถ่วงแต่ไม่มีแรงจูงใจในกิจกรรมนั้นก็จะดำเนินไปด้วยดีไม่ได้ อาจจะมีการขาดตอนเป็นช่วงๆ กิจกรรมนั้นไม่สม่ำเสมอกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีความสม่ำเสมอ ความสม่ำเสมอของงานจะต้องขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ สิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ตลอดจนแรงจูงใจที่จะดำเนินการด้วย

3. ความสำเร็จของวัตถุประสงค์ที่วางไว้นั้นจะเกิดขึ้นได้เพราะมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยแนวทางในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ องค์ประกอบทั้งสองนี้หากขาดประการหนึ่งประการใดความสำเร็จจะลดลง



ภาพประกอบ 2 รูปแบบการจูงใจตามแบบจำลอง มรรค-ผล ของอีแวนส์ (Evans)

พอร์ตเตอร์ และลอว์เลอร์ (จุมพล หนิมพานิช. 2525 : 71-81) ได้แก้ไขและขยายทฤษฎีการคาดหมายของ วรูม (Vroom) เรียกทฤษฎีการจูงใจของเขาว่า แบบจำลองบูรณาการของแรงจูงใจ (An Integrated Model of Motivation) มีใจความสรุปได้ว่าการปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดรางวัลหรือผลตอบแทน ในขณะเดียวกันรางวัลหรือผลตอบแทนก่อให้เกิดความพึงพอใจ พอร์ตเตอร์และลอว์เลอร์ ตั้งสมมติฐานขึ้นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานและความพึงพอใจจะเชื่อมโยงกันด้วยรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งเกิดจากแนวความคิดต่าง ๆดังนี้

1. คุณค่าของรางวัลหรือคุณค่าของผลตอบแทน (Value of reward) เพราะคุณค่าของรางวัลสะท้อนถึงความต้องการความพึงพอใจของบุคคลแต่ละคน

2. การรับรู้ความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน (Perceived effort reward) คือปริมาณของผลตอบแทนย่อมขึ้นอยู่กับปริมาณของความพยายาม

3. ความพยายามทำงานของบุคลากร (Effort) หมายถึงพลังที่บุคคลใช้ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง

4. คุณลักษณะและความสามารถ (Trait and abilities) เฉพาะของแต่ละบุคคล เช่น สติปัญญา ทักษะ ความชำนาญต่าง ๆ

5. การรับรู้ในบทบาท (Role perception) หมายถึงชนิดหรือประเภทของกิจกรรมที่บุคคลเชื่อว่าพวกเขาควรปฏิบัติ ถ้าต้องการให้ประสบความสำเร็จ

6. การปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งขึ้นอยู่กับความพยายามที่แต่ละบุคคลใช้ความสามารถและวิธีการที่ใช้ในการทำกิจกรรมที่เขาต้องการกระทำ

7. รางวัลและผลตอบแทน (Reward) ได้แก่ เงินเดือน สภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย ความรับผิดชอบ การยอมรับตัวเอง เป็นต้น

8. การรับรู้ว่ารางวัลหรือผลตอบแทนมีความยุติธรรม (Perceived equitable reward) โดยมักจะดูว่าเท่าเทียมผู้อื่นหรือไม่ ถ้าเห็นว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรม ไม่เท่าเทียมผู้อื่นจะเป็นตัวสกัดกั้นความพึงพอใจได้

9. ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือเจตคติ ภาวะภายในของแต่ละบุคคล ความพึงพอใจไม่ใช่สิ่งเดียวกันกับแรงจูงใจ

จากแนว 9 ประการที่กล่าวมานั้นจะพบว่า การปฏิบัติงานย่อมให้ผลตอบแทนหรือรางวัลที่มีความรู้สึกว่ามีความเป็นธรรม ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจ

หน้าที่ของธนาคารอิสลาม

จากการรวบรวมข้อมูลในส่วนของหน้าที่ของธนาคารอิสลามจาก Islamic bank of Thailand (2541 : 43) และ เอกสารประกอบการประชุม เรื่อง แนวทางการจัดตั้งธนาคารอิสลาม ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล (วันที่ 18 ตุลาคม 2544 :113) สามารถสรุปหน้าที่ของธนาคารอิสลามได้ดังต่อไปนี้

1. ส่งเสริมให้ผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามไม่ละเมิดหลักศาสนาในด้านดอกเบี้ย เพื่อให้เหมาะสมกับแนวทางของอิสลาม
2. ส่งเสริมการระดมเงินออมจากผู้มีเงินออมไปสู่การลงทุนโดยตรง
3. เป็นแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำ เพื่อช่วยส่งเสริมการลงทุนโครงการเศรษฐกิจต่างๆ
4. เป็นการดึงเงินออมของผู้นับถือศาสนาอิสลามที่อยู่นอกระบบ และที่ฝากไว้กับ ธนาคารอิสลามในประเทศเพื่อนบ้านกลับเข้าสู่ประเทศ
5. ส่งเสริมการแบ่งปันผลกำไรหรือแบ่งปันการขาดทุนจากการนำเงินฝากไปใช้ประโยชน์

ความหมายของความคิดเห็น

จารุลัทธิ์ ประเสริฐวณิช (2530 : 12) ได้อธิบายความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการตอบสนองหรือปฏิกิริยาทางด้านความคิดที่มีต่อเหตุการณ์ที่มากระทบ เป็นความคิดการตัดสินใจและความเชื่อเฉพาะตัวบุคคลที่สนองตอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยไม่ต้องอาศัยเหตุผลหรือข้อพิสูจน์ใดๆ

ธนเทพ เอี่ยมศุภวัฒน์ (2545 : 10) ความคิดเห็น หมายถึง เป็นการแสดงออกที่แสดงถึงความรู้สึกภายในต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ของผู้แสดงความคิดเห็นโดยความคิดเห็นของแต่ละบุคคลนั้นจะแตกต่างกันตาม ประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล

สุพัฒรา สุภาพ (2520 : 10) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ ด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นความรู้ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออกซึ่งการแสดงออกนี้จะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นได้

จากความหมายดังกล่าวประกอบกับการค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ผู้วิจัยขอให้ความหมายของ ความคิดเห็นต่องานวิจัยชิ้นนี้ว่าหมายความถึง เป็นการแสดงออกต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยจะเป็นผลมาจากประสบการณ์ ความรู้ของผู้แสดงความคิดเห็น และความคิดเห็นของแต่ละบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งอาจเหมือนหรือแตกต่างกันได้

ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆออกมาโดยการพูด หรือการเขียน การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน การกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการต่างๆ หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงานการดำเนินงานรวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

วิธีวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นโดยทั่วไป ต้องมีส่วนประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง ต่ำ มาก น้อย วิธีวัดความคิดเห็น โดยมาจะใช้การตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่จะตอบคำถามเลือกตอบตามแบบสอบถาม

การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็น ผู้ตอบจะตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย กับข้อความที่กำหนดให้ กระบวนการสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดความคิดเห็นโดยการสร้างข้อความขึ้นมาหลายๆข้อความให้ครอบคลุมหัวข้อที่จะศึกษา และกำหนดการให้คะแนนโดยใช้เกณฑ์ความเบี่ยงเบนมาตรฐานให้คะแนนช่วยความรู้สึกเท่าๆกันเป็น 5 ช่วง แบบต่อเนื่องได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ หรือไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนนเป็น 5 , 4 , 3, 2 , 1 สำหรับข้อความทางบวก ส่วนข้อความทางลบในระดับความคิดเห็นเดียวกัน ให้คะแนนเป็น 1, 2, 3, 4 , 5 ผู้ที่มีความคิดเห็นที่ดีต่อสิ่งใดก็ย่อมจะมีโอกาสตอบเห็นด้วยกับข้อความที่สนับสนุนสิ่งนั้นมาก และโอกาสที่จะตอบเห็นด้วยกับข้อความที่ต่อต้านสิ่งนั้นก็จะมีน้อย ในทำนองเดียวกับผู้ที่มีความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น โอกาสที่จะเห็นด้วยกับข้อความที่สนับสนุนสิ่งนั้นก็จะมีน้อยและโอกาสที่จะตอบเห็นด้วยกับข้อความที่ต่อต้านสิ่งนั้นก็จะมีมาก คะแนนผู้ตอบแต่ละคนได้จากการเอาคะแนนแต่ละข้อมารวมกัน (Summated Rating) จากนั้นหาค่าเฉลี่ย ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความคิดเห็นของผู้ตอบในแบบวัดความคิดเห็นว่าเป็นอย่างไร สายฝน วิเชียร (2545 : 10-11)

แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ความรู้ (Knowledge)

ความรู้ หมายถึง ข้อมูลที่อยู่ในความทรงจำ ส่วนหนึ่งของข่าวสารเกี่ยวข้องกับหน้าที่ของผู้บริโภคในตลาดเรียกว่า ความรู้เกี่ยวกับผู้บริโภค (Consumer Knowledge) ซึ่งอาจจะศึกษาได้โดยการตอบคำถามดังนี้คือ ผู้บริโภครู้อะไร ? ความรู้จัดระเบียบอยู่ในความทรงจำในรูปใด และจะวัดความรู้ได้อย่างไร

เนื้อหาของความรู้ (The Content of Knowledge) ผู้บริโภครู้อะไรนั้น ขึ้นอยู่กับความเข้าใจในสิ่งที่บรรจุอยู่ในความทรงจำ นักจิตวิทยาจำแนกไว้ว่า มีความรู้อยู่ 2 ประเภทดังนี้คือ Declarative Knowledge เป็นข้อเท็จจริงอันเกินมาจากการนึกเอาเอง และ Procedural Knowledge หมายถึง ความเข้าใจถึงการนำเอาข้อเท็จจริงเหล่านี้ไปใช้ ข้อเท็จจริงเหล่านี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคนึกเอาเองเพราะมันไม่จำเป็นต้องผูกพันกับสิ่งที่เป็นจริงที่เราเห็นได้ (Objective Reality) เช่น ผู้บริโภคอาจเชื่อว่า ราคาเป็นเครื่องชี้คุณภาพแม้แต่เมื่อจริงๆ แล้วมันไม่เกี่ยวข้องกันเลย สันต์ มีเครือ (2545 : 14)

Declarative Knowledge ยังแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ Eqisodic Knowledge ซึ่งเกี่ยวข้องกับข่าวสารที่ผูกพันกับระยะเวลา เช่น "ซื้อครั้งสุดท้ายเมื่อไร" กับ Semantic Knowledge บรรจุความรู้ที่สรุปรวมยอดเอาไว้ (Generalized Knowledge) และให้ความหมายแก่โลกของเรา เป็นความรู้ที่เราใช้กันเพื่ออธิบายถึงตัวสินค้าหรือบริการนั้นๆ

ความรู้ของผู้บริโภคที่นักการตลาดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับตราสินค้า ความรู้เกี่ยวกับการซื้อ ความรู้เกี่ยวกับการใช้

ความรู้เกี่ยวกับสินค้า (Product Knowledge)

ความรู้เกี่ยวกับสินค้ารวมข่าวสารไว้หลายชนิด คือ

1. ความรู้เกี่ยวกับจำพวกสินค้ารวมทั้งตราต่าง ๆ ในจำพวกสินค้าด้วย
2. ศัพท์เกี่ยวกับสินค้า เช่น นมหนูในคาบิวเตอร์ของรถยนต์
3. ลักษณะต่าง ๆของสินค้า
4. ความเชื่อเกี่ยวกับจำนวนสินค้าโดยทั่ว ๆไปและเกี่ยวกับตราใดตราหนึ่ง

ความรู้เกี่ยวกับการซื้อ (Purchase Knowledge)

ความรู้ในการซื้อเกี่ยวกับการตัดสินใจว่า จะซื้อสินค้าที่ไหน และเมื่อใด จึงจะซื้อ

1. จะซื้อที่ไหน (Where to Buy) สินค้าหลายชนิดหาซื้อได้ในช่องทางการจำหน่ายที่แตกต่างกัน การตัดสินใจว่าจะซื้อที่ไหนถูกกำหนดโดยความรู้เป็นการซื้อ การที่คนมาร้านค้าน้อยอาจเนื่องมาจากความไม่รู้ตัวเกี่ยวกับร้านค้าของผู้บริโภค หรือไม่ก็ด้วยกว่าร้านของคู่แข่งขัน

ความรู้ในการซื้อรวมไปถึงข่าวสารที่ผู้บริโภคมีเกี่ยวกับ ทำเลที่ตั้งของสินค้า ในร้านค้าปลีก และยังเลยไปถึงความรู้ว่าร้านไหนขายอะไรอีกด้วย ความรู้เรื่องทำเลที่ตั้งสินค้าอาจกระทบพฤติกรรมการซื้อ ทำให้ผู้บริโภคหันไปอุปถัมภ์ร้านค้าอื่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อร้านค้าขาดข่าวสาร ภายในร้านค้า

2. ซื้อเมื่อใด (When to Buy) ความเชื่อของผู้บริโภคเกี่ยวกับเมื่อใดจะซื้อเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความรู้ในการซื้อ ผู้บริโภคที่รู้ว่าสินค้าจะขายลดราคาตอนไหนของปีก็จะเลื่อนเวลาซื้อออกไปจนกว่าจะถึงเวลานั้น ความรู้เกี่ยวกับเมื่อใดจะซื้ออาจเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของพฤติกรรมการซื้อสินค้าใหม่ คนจะไม่ซื้อสินค้าใหม่ทันทีโดยเกรงว่าราคาจะลดลงในภายหลัง

ความรู้เกี่ยวกับการใช้ (Usage Knowledge)

เป็นส่วนหนึ่งของความรู้ของผู้บริโภค ความรู้นี้ครอบคลุมถึงข่าวสารที่มีอยู่ในความทรงจำเกี่ยวกับจะใช้สินค้าอย่างไร และต้องมีอะไรบ้างถ้าจะใช้สินค้า ผู้บริโภคอาจรู้ว่า จะใช้เครื่องตัดหญ้าอย่างไร แต่ก็ขาดความรู้ที่จะนำเครื่องตัดหญ้าไปตัดหญ้า

การมีความรู้ในการใช้สินค้าของผู้บริโภคเป็นเรื่องสำคัญด้วยเหตุผลดังนี้

1. ผู้บริโภคมักจะไม่ซื้อสินค้าที่เขาขาดข่าวสารเกี่ยวกับจะใช้มันอย่างไร จึงต้องให้ความรู้ แก่ผู้บริโภคถ้าเกิดกรณีนี้ขึ้น

2. ผู้บริโภคจะไม่ซื้อสินค้าถ้าเขามีข่าวสารไม่สมบูรณ์เกี่ยวกับสถานการณ์ที่จะใช้สินค้า การใช้สินค้าผิดสถานการณ์หรือผิดวิถีทาง อาจทำให้ผู้บริโภครู้สึกไม่พอใจ นอกจากนั้นการใช้สินค้าผิดวิธีหรือสถานการณ์อาจทำให้ผู้บริโภคบาดเจ็บก็ได้

ในส่วนของงานวิจัยชิ้นนี้ ความรู้ความเข้าใจจะหมายถึงข้อมูลต่าง ๆที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงานธนาคารอิสลาม ของธนาคารออมสิน สาขา หนองจอกที่ลูกค้าของธนาคารเก็บอยู่ในความทรงจำของลูกค้าโดยผู้วิจัยมีความสนใจว่าความรู้เหล่านี้จะมีผลหรือมีความสัมพันธ์กับ ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และพฤติกรรมหรือไม่อย่างไร

ความหมายของพฤติกรรม

พฤติกรรมของผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหาการซื้อการใช้ การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์และการบริหารซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของเขา (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538 : 3)

พฤติกรรมผู้บริโภค อาจหมายถึง ปฏิกิริยาของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการต่างๆของการตัดสินใจ ซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดปฏิกิริยาต่างๆเหล่านี้ (อดุลย์ จาตุรงคกุล. 2539 : 5)

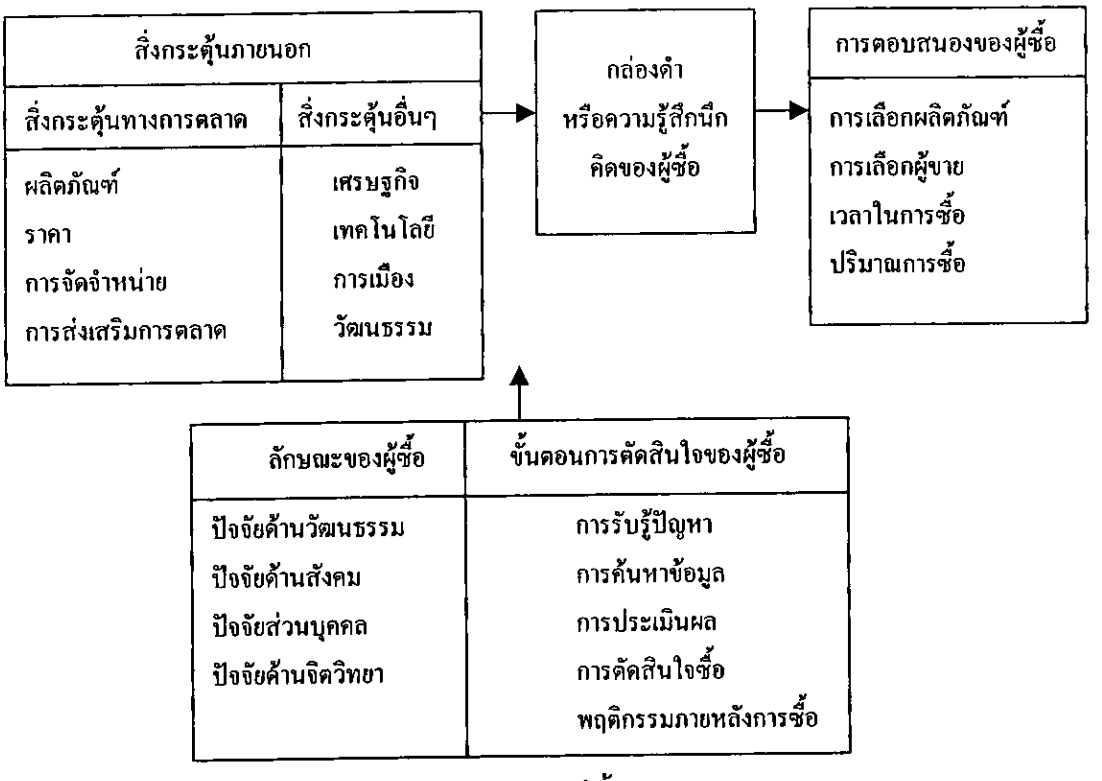
พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาและการใช้ผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้หมายพึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งเกิดขึ้นก่อนและมีส่วนให้มีการกระทำ (ปริณ ลักษิตานนท์. 2536 : 27)

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการของตัวบุคคลที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจซื้อสินค้า และบริการซึ่งตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อจึงมีการเปลี่ยนแปลงตามปัจจัยเหตุหลากหลาย ดังนั้น การทีจะศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคให้ชัดเจนนั้น ควรมุ่งศึกษาพฤติกรรมการซื้อและกระบวนการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและบริการ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2526 : 5-6)

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมที่ลูกค้าธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินเข้ารับบริการในรูปแบบต่างๆที่ธนาคารได้จัดเตรียมไว้บริการ โดยจะเป็นการวัดถึงความถี่ของการเข้ารับบริการจากธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินสาขาหนองจอก

โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค

ในโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541 : 129) เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยที่จุดเริ่มต้นเกิดจากการที่มีสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box) ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะแนนได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่างๆ ของผู้ซื้อ แล้วจะมีการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Respond) หรือ การตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's Purchase Decision) จุดเริ่มต้นของโมเดลนี้อยู่ที่มีสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ให้เกิดความต้องการก่อนแล้วทำให้เกิดการตอบสนอง (Response) ดังนั้นโมเดลนี้จึงอาจเรียกว่า S-Rtheory ดังแผนภูมิ



ภาพประกอบ 3 รูปแบบพฤติกรรมผู้ซื้อ (Model of Buyer Behavior)

1. สิ่งกระตุ้น (Stimulus) สิ่งกระตุ้นอาจเกิดขึ้นเองจากภายในร่างกาย และสิ่งกระตุ้นจากภายนอกนักการตลาดจะต้องสนใจและจัดสิ่งกระตุ้นภายนอก เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ สิ่งกระตุ้นถือว่าเป็นเหตุจูงใจให้เกิดการซื้อสินค้า ซึ่งอาจใช้เหตุจูงใจด้านเหตุผล และใช้เหตุจูงใจให้ซื้อด้านจิตวิทยาก็ได้สิ่งกระตุ้นภายนอกประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1.1 สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing Stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นที่นักการตลาดสามารถควบคุมจะต้องจัดให้มีขึ้น เป็นสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ประกอบด้วย

1.1.1 สิ่งกระตุ้นทางผลิตภัณฑ์ (Product) เช่น การออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สวยงามเพื่อกระตุ้นความต้องการ

1.1.2 สิ่งกระตุ้นด้านราคา (Price) การกำหนดราคาสินค้าให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์โดยพิจารณาลูกค้าเป้าหมาย

1.1.3 สิ่งกระตุ้นด้านการจัดจำหน่าย (Place or Distribution) เช่น การจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้ทั่วถึงเพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคถือว่าเป็นการกระตุ้นความต้องการซื้อ

1.1.4 สิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เช่น การโฆษณาสม่ำเสมอ การใช้ความพยายามของพนักงานขาย การลด แจก แถม การสร้างความสัมพันธ์อัดกีกับบุคคลทั่วไปเหล่านี้ ถือว่าเป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการซื้อ

1.2 สิ่งกระตุ้นอื่นๆ (Other Stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการผู้บริโภคที่อยู่ภายนอกองค์การ ซึ่งบริษัทควบคุมไม่ได้ สิ่งกระตุ้นเหล่านี้ได้แก่

1.2.1 สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ (Economic) เช่น ภาวะเศรษฐกิจ รายได้ของผู้บริโภค

1.2.2 สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี (Technology) เช่น เทคโนโลยีด้านฝากถอนเงินอัตโนมัติสามารถกระตุ้นความต้องการให้มาใช้บริการของธนาคารมากขึ้น

1.2.3 สิ่งกระตุ้นทางกฎหมายและการเมือง (Law and Political) เช่น กฎหมายเพิ่มหรือลดภาษีสินค้าใดสินค้าหนึ่งจะมีอิทธิพลต่อการเพิ่มหรือลดความต้องการของผู้ซื้อ

1.2.4 สิ่งกระตุ้นทางวัฒนธรรม (Culture) เช่น ขนมธรรมเนียมประเพณีไทยในเทศกาลต่างๆ จะมีผลกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการซื้อสินค้าในเทศกาลนั้น

2. กล่องดำหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box) ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อที่เปรียบเสมือนกล่องดำ ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถทราบได้ จึงต้องพยายามค้นหาความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะของผู้ซื้อและกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

2.1 ลักษณะของผู้ซื้อ (Buyer's Characteristics) ลักษณะของผู้ซื้อมีอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆคือ ปัจจัยวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางจิตวิทยา ซึ่งรายละเอียดในแต่ละลักษณะจะกล่าวในหัวข้อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค

2.2 กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer'sDecision Process) ประกอบด้วยขั้นตอน คือ การรับรู้ความต้องการ (ปัญหา) การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ ซึ่งรายละเอียดในแต่ละกระบวนการจะกล่าวถึงในหัวข้อกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

3. การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หมายถึง พฤติกรรมที่มีการแสดงออกมาของบุคคลหลังจากมีสิ่งกระตุ้น ซึ่งหมายถึง การตัดสินใจของผู้บริโภค (Buyer's Purchase Decisions) ผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจในประเด็นต่างๆดังนี้

3.1 การเลือกผลิตภัณฑ์ (Product Choice)

3.2 การเลือกตราสินค้า (Brand Choice)

3.3 การเลือกผู้ขาย(Dealer Choice)

3.4 การเลือกเวลาในการซื้อ(Purchase Timing)

3.5 การเลือกปริมาณการซื้อ (Purchase Amount)

ประวัติธนาคารออมสิน

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงริเริ่มนำกิจการด้านการออมสินมาใช้เป็นครั้งแรกในปีพุทธศักราช 2450 โดยได้ทดลองตั้งธนาคารรับฝากเงินขึ้นเรียกว่า "แบงก์ลีฟอเทีย" โดยพระองค์ทรงเป็นประธานของแบงก์มีกรรมการ 2 ท่านคือ ม.ล. เฟื้อพึ่งบุญ และเทียบ อัศวรักษ์ (ลี คือความยิ่งใหญ่ , พ่อ มาจาก .เฟื้อ และเทีย มาจากเทียบ) ณ พระตำหนักสวนจิตรลดา (ในบริเวณสวนปารุสกวัน) ซึ่งเป็นวังที่ประทับของพระองค์สำหรับให้มหาดเล็ก และข้าราชบริพารของพระองค์ได้เรียนรู้วิธีการดำเนินงานของธนาคารและส่งเสริมนิสัยรักการออม (หน่วยประชาสัมพันธ์ธนาคารออมสินภาค 7. ม.ป.ป.)

ในปีพุทธศักราช 2456 ได้โปรดให้ตรวจพระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456 ขึ้น และประกาศใช้ตั้งแต่ 1 เมษายน 2456 เป็นต้นมา เรียกว่า "คลังออมสิน" สังกัดกระทรวงการคลังมหาสมบัติ และได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานเงินทุนประเดิมจ่ายจากเงินคงคลังมหาสมบัติหนึ่งแสนบาทให้เป็นทุนดำเนินการ

นอกจากพระประสงค์ที่จะให้ประชาชนรู้จักอดออมแล้ว ยังเป็นพระราโชบายเกี่ยวกับการคลังที่มีการขาดดุลงบประมาณตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งประเทศไทยต้องอาศัยเงินกู้จากต่างประเทศสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาประเทศตั้งแต่พุทธศักราช 2447 เป็นต้นมา การที่พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระราชทานกำเนิดคลังออมสินนั้น จึงเท่ากับเป็นการแก้ปัญหาการคลังของประเทศอีกประการหนึ่งด้วย

ครั้นรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงตระหนักถึงความสำคัญของคลังออมสินและทรงห่วงใยกิจการของคลังออมสินในขณะนั้นที่ไม่เจริญ

1. คลังออมสินไม่มีพนักงานเพื่อปฏิบัติงานโดยเฉพาะ ต้องอาศัยข้าราชการซึ่งมีหน้าที่ราชการประจำอย่างอื่นมาช่วยดำเนินงาน

2. สภาพเศรษฐกิจไม่เอื้ออำนวยต่อความสามารถในการออมทรัพย์ของราษฎร เพราะเกิดภัยธรรมชาติและผลกระทบจากสงครามโลกครั้งที่ 1

3. สถานที่ตั้งคลังออมสินไม่สะดวกแก่การติดต่อขอใช้บริการ

4. การเผยแพร่และแนะนำประโยชน์ของคลังออมสินยังไม่กว้างขวาง

จากสาเหตุทั้ง 4 ประการที่กล่าวมา พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงทรงมีพระราชดำริให้โอนกิจการคลังออมสินจากกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ไปสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลขกระทรวงพาณิชย์และคมนาคม มีฐานะเป็นแผนกคลังออมสินในกองบัญชีเพื่อให้กิจการคลังออมสินเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น และให้ประชาชนมีที่ฝากเงินอย่างทั่วถึง ณ ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข ซึ่งมีอยู่ทั่วไป โดยมีนายพลเอกพระบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน เสนาบดีกระทรวงพาณิชย์และคมนาคม ทรงเป็นผู้วางรากฐานและทำนุบำรุงกิจการคลังออมสินให้เจริญก้าวหน้าภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราช มาเป็นระบอบประชาธิปไตย เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2475 คณะรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของคลังออมสินในการทำหน้าที่ระดมเงินทุนเพื่อการปรับปรุงเศรษฐกิจของประเทศ จึงได้ส่งเสริมและปรับปรุงคลังออมสินทั้งในด้านการบริหารงาน โดยยกฐานะแผนกคลังออมสินเป็น "กองคลังออมสิน" ในปี พ.ศ. 2476 สมัยหลวงโกวิทอภัยวงศ์ (นายควง อภัยวงศ์) ดำรงตำแหน่งรักษาการอธิบดีกรมไปรษณีย์โทรเลข และในปี พ.ศ. 2477 มีการแบ่งส่วนงานกองคลังออมสินออกเป็น 3 แผนกดำเนินการคลังออมสิน แผนกที่ทำการคลังออมสินกลาง และแผนกตรวจบัญชีคลังออมสิน ซึ่งต่อมาได้มีการขยายส่วนงานออกไปอีก ด้านการจัดหาผลประโยชน์มีกรรมการจัดหาผลประโยชน์จากเงินออมในรูปของการฝากธนาคารในประเทศและธนาคารในต่างประเทศ ซื้อพันธบัตรไทยและให้สหกรณ์กู้โดยมีรัฐบาลค้ำประกัน การขยายสาขามีการตั้ง "สำนัก

งานใหญ่คลังออมสินของรัฐบาล" ยุบเลิกคลังออมสินของที่ทำการอำเภอชั้นในไปจัดทำ ณ ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข เปิดคลังออมสินแห่งใหม่ ณ ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข อาศัยพนักงานกรมไปรษณีย์ฯ ปฏิบัติงานให้เปิดคลังออมสินสาขาที่มีเจ้าหน้าที่คลังออมสินปฏิบัติงานโดยเฉพาะ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ด้านการพนักงานมีการบรรจุเสมียนพนักงาน และส่งข้าราชการไปดูงานคลังออมสินที่ยุโรป อเมริกา และญี่ปุ่น ด้านธุรกิจได้มีการขยายเพดานเงินฝากออกไปไม่มีกำหนดวงเงินฝากขั้นสูงสุด ปรับปรุงวิธีการรับฝาก และมีการถอนต่างสถานที่โดยมีบัตรลายเซ็นตัวอย่าง เปิดรับฝากเงินในสถานศึกษาเป็นตู้สะสมทุนเปิดรับฝากเงินประเภทสลากออมสิน พันธบัตรออมสินรับจ่ายและโอนเงิน สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ในระยะที่คลังออมสินสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลขนั้น นับได้ว่าเป็นยุคสมัยแห่งความก้าวหน้าของคลังออมสิน

รัฐบาลในสมัยหลวงประดิษฐ์มนูธรรม (นายปรีดี พนมยงค์) เป็นนายกรัฐมนตรี ได้สนับสนุนให้คลังออมสินเปลี่ยนฐานะเป็น "ธนาคารออมสิน" เพื่อทำหน้าที่การธนาคาร และเป็นสถาบันการออมทรัพย์ที่สมบูรณ์แบบเช่นเดียวกับนานาประเทศโดยตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง คือ "เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน" และให้รับโอนทรัพย์สินและกิจการคลังออมสินจากกรมไปรษณีย์โทรเลขดำเนินงานต่อไป ธนาคารออมสินเริ่มดำเนินงานเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2490 เป็นต้นมา มีฐานะเป็นนิติบุคคล บริหารงานโดยอิสระภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นผู้แต่งตั้ง กิจการธนาคารออมสินได้มีการขยายตัวมากยิ่งขึ้นจากการประกอบธุรกิจด้านเงินฝากและให้บริการด้านต่างๆ โดยเฉพาะตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เป็นต้นมา ได้มีการออกธุรกิจใหม่เพิ่มมากขึ้น เช่น ตั๋วแลกเงินของขวัญสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวแบบเพิ่มพูนทรัพย์ เงินฝากประจำ 24 เดือน เป็นต้น การให้เงินกู้ประเภทต่างๆ อาทิ สินเชื่อสวัสดิการ สินเชื่อเคหะสงเคราะห์ข้าราชการ เงินเบิกเกินบัญชี ฯลฯ แก่บุคคลทั่วไป หน่วยงานราชการ เทศบาล องค์การรัฐวิสาหกิจ มีการจัดตั้งหน่วยงานทำหน้าที่ส่งเสริมการออมทรัพย์แก่ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้แก่ธนาคารออมสินสาขาและสำนักงานใหญ่ โดยการนำเครื่องจักรลงบัญชีระบบอีเล็คโทรนิคมาใช้กับงานรับฝากและถอนเงิน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 และในปี พ.ศ. 2525 มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับงานบัญชี ตลอดจนเตรียมการนำคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานธนาคารออมสินสาขา ให้สามารถดำเนินการได้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528 ในการดำเนินงานของธนาคารออมสิน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 เป็นต้นมาได้ใช้แผนวิสาหกิจเป็นแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานของธนาคารออมสิน จากระบบเดิมเข้าสู่การบริหารงานในเชิงธุรกิจมากยิ่งขึ้น(สุวัฒนา ไบเจริญ . 2540 : 14-18)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายและลักษณะของการบริการ

รัตนา สวาสดิพันธ์ (2539 : 7) การบริการ หมายถึง งานทุกประเภทที่ดำเนินขึ้นแล้วไม่สามารถสัมผัสได้ ด้วยประสาททั้งห้า คือ ตา หู จมูก ลิ้น สัมผัสได้ด้วย "ใจ" ซึ่งผลออกมาในลักษณะของความพึงพอใจความประทับใจลักษณะของการบริการ (Service)

1. ให้ความสะดวก
2. ไม่สามารถที่จะจับต้องได้ด้วยประสาททั้ง 5 เหมือนสินค้าและไม่มีการเปลี่ยนแปลงในตัวสินค้า
3. ใช้แรงงานเป็นหลัก
4. ผลผลิตออกมาในรูปของความพึงพอใจ ความประทับใจ หรือตรงกันข้ามกับความไม่พอใจ
5. บริโภคไม่ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 : 45) ให้ความหมายของการบริการ(Service) ว่า เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่สนองความต้องการ ตามความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายลักษณะของบริการได้ 4 ประการ คือ

1. **ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)** บริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ เช่น คนไข้ไปหาจิตแพทย์แต่ไม่ทราบว่าจะได้รับบริการรูปแบบใด ดังนั้นผู้ซื้อจะต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์ที่จะได้รับ ในส่วนของสถานที่ บุคลากร เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารสัญลักษณะ และราคา เหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาเพื่อให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น โอ่โถง ออกแบบให้มีความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีบรรยากาศที่ดี

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดีเพื่อที่จะให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความมุ่งหวังว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องมีความทันสมัยมีประสิทธิภาพสามารถให้บริการที่รวดเร็ว และทำให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) เอกสารโฆษณาจะต้องสอดคล้องบริการที่จะเสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ เครื่องหมายตราสินค้าเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกควรใช้ชื่อตราสินค้าที่สื่อความหมายที่ดีที่เกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาควรกำหนดให้ชัดเจนเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. **ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability)** การให้บริการและการบริโภคจะเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะเดียวกันได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกันทำให้การให้บริการจำกัดในเรื่องของเวลา

3. **ไม่แน่นอน (Variability)** ลักษณะการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าเป็นใคร ให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ดังนั้นผู้รับบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอน และสอบถามก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ให้บริการสามารถควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอนคือ

3.1 ตรวจสอบคัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่จะให้บริการ รวมทั้งความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่จะให้บริการ ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมให้มีการบริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำของลูกค้า ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. **ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability)** บริการไม่สามารถผลิตและเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดการบริการไม่ทันทีหรือไม่มีลูกค้า

การบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2540 : 215-216) ได้ให้แนวคิดเรื่องการบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน (Managing competitive differentiation) ผู้ที่ขายการบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขันสามารถกระทำได้ในลักษณะต่างๆ ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ (Service quality) สิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขันโดยให้คุณภาพการบริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ คุณภาพการบริการลูกค้าจะได้รับจากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากโฆษณา ถ้าเขาได้รับสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) นักการตลาด ต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจ ซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

บริการที่นำเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประกอบคือ

1. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) ซึ่งได้แก่สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น บริการพื้นฐานของโรงแรม ได้แก่ ความสะอาด ความสุขสบายในการเข้าพัก ตลอดทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไป ที่โรงแรมควรจะมีให้แก่ผู้พัก เป็นต้น

2. ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) ได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้ นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น โรงแรม มีสวนหย่อมมีสระว่ายน้ำมีห้องอาหาร บริการให้เช่าวิดีโอ เป็นต้น

การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งขันโดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการในบริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูด การโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการ โดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการรับการให้บริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการคาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าคาดหวังของเขาลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์ สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณาการประชาสัมพันธ์การสื่อสารและการตลาดอื่นๆ

ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มที่แตกต่างจากบริการของคู่แข่งขันทั่วไป

คุณภาพในการให้บริการ (Service quality) จะมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communications) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์มีความเป็นกันเองมีวิจารณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากร ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะแนถึงคุณภาพบริการดังกล่าว

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

แนวความคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic concept) บริษัทที่มีบริการที่เยี่ยมจะต้องให้ความสำคัญมุ่งการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า โดยการใช้กลยุทธ์สร้างความแตกต่างที่สามารถสร้างความภักดี จากลูกค้าอย่างถาวร

มาตรฐานระดับสูง (High standars) บริการที่ดีที่สุดจะต้องกำหนดมาตรฐานด้านการให้บริการระดับสูง

ระบบเพื่อติดตามการให้บริการ (Systems for montioring service performance) ธุรกิจต้องคอยตรวจสอบการทำงานด้านการให้บริการ ทั้งของบริษัทและของคู่แข่งขัน ด้วยเครื่องมือนี้ใช้เพื่อวัดผลการทำงาน

ระบบเพื่อแก้ปัญหาข้อเสนอแนะของลูกค้า (Systems for satisfying customer, complaints) เป็นระบบเพื่อจัด คำติชม จากลูกค้าเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้น ไปแก้ไขปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการให้ดีขึ้น

การตอบสนองความพึงพอใจ ทั้งของพนักงานและของลูกค้า (Satisfying both employees and customers) บริษัทที่ให้บริการเยี่ยมยอด ต้องเชื่อถือว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน จะสะท้อนถึงความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าด้วย ฝ่ายบริหารจะใช้การตลาดภายในและสร้างสภาพแวดล้อมที่ให้การสนับสนุนพนักงาน และให้รางวัลสำหรับการให้บริการที่ดี โดยการตรวจสอบความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับศาสนาอิสลาม

รากฐานด้านอุดมการณ์ของอิสลาม อิสลามได้ให้คำสอนที่สำคัญแก่มวลมนุษย์ เพื่อเป็นระเบียบแบบแผน ให้ยึดมั่นในศีลธรรม ความดี ไม่สุรุ่ยสุร่าย โอบอ้อมอารี อยู่ร่วมกับผู้อื่นด้วยความสงบสุข ศาสนาอิสลามสอนให้มนุษย์ได้รู้จักพระผู้สร้างสิ่งต่างๆทั้งมวล และสอนให้ศึกษาคัมภีร์กุรอาน และพระวจนะ จริยวัตรของพระศาสดา สอนถึงการศรัทธาทำต่อพระผู้เป็นเจ้าอย่างไร และวิธีแสวงหาความสงบสุข

อิสลามให้ความสำคัญกับชีวิตในโลกนี้ และ โลกหน้าทัดเทียมกันเน้นให้สั่งสมความดีงาม เมื่อมนุษย์เชื่อว่าพระเจ้ามีอยู่แล้ว เขาต้องรู้ถึงคุณลักษณะและนามต่างๆของพระองค์คือ

1. อัลลอฮทรงเอกะ อัลลอฮทรงเป็นที่พึ่ง พระองค์ไม่ให้กำเนิด พระองค์ไม่ถูกกำเนิด และไม่มีสิ่งใดเสมอเหมือนพระองค์ (กรุอาน 112 : 1-5)

2. พระองค์ทรงกรุณาปราณี และทรงเมตตาทรงเป็นผู้พิทักษ์ ผู้นำทางที่ถูกต้อง ทรงเป็นผู้ตัดสินและเป็นพระเจ้าสูงสุด เป็นผู้สร้างและผู้คอยดูแล เป็นสิ่งแรกและสิ่งสุดท้าย ทรงรอบรู้และทรงปรีชาญาณ ทรงได้ยินและทรงรู้ ทรงเป็นพยานและทรงจำเริญ ทรงมีความสามารถและเป็นผู้ทรงอำนาจ (กุรอาน 57 : 1-6 , 59 : 22-24)

3. พระองค์ทรงรักและทรงกรุณา ทรงเพียงพอและทรงเป็นอิสระ ทรงให้อภัย ไม่ทรงเหมือนกับสิ่งใด ทรงยุติธรรมและทรงสันติ (กุรอาน 3: 31 , 11 : 6 , 35 : 15 , 65 : 2-3)

อุดมการณ์ของอิสลาม

อิสลามได้ให้ คำสอนอันมีระเบียบแบบแผน ให้ยึดมั่นอยู่ในศีลธรรม ความดีงาม รักเพื่อนมนุษย์ ไม่สุรุ่ยสุร่ายฟุ่มเฟือย มีจิตใจโอบอ้อมอารี เพียบพร้อมด้วยขันติธรรม อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยความสงบสุข ศาสนาอิสลามสอนให้มนุษย์ได้รู้จักพระผู้สร้างสากลจักรวาลและบรรดาสรรพสิ่ง ทั้งมวลที่แท้จริง สอนให้ศึกษาและเข้าใจในพระคัมภีร์กุรอาน และ พระวจนะและจริยวัตรของพระศาสดา สอนให้รู้ถึงวิธีที่จะศรัทธาต่อพระผู้เป็นเจ้านั้นทำอย่างไร และวิธีที่จะแสวงความสงบสุขให้แก่ชีวิต

ศาสนาอิสลามเน้นหนักให้เห็นความสำคัญระหว่างชีวิตในโลกปัจจุบันกับชีวิตในโลกอนาคตอิสลาม มิได้สอนให้มนุษย์มีความโน้มเอียงไปทางใดทางหนึ่ง แต่จะเน้นหนักถึงการสั่งสมความดีงามและการละเว้นความชั่วในโลกปัจจุบันซึ่งย่อมจะเป็นการเบิกทางไปสู่โลกอนาคตที่แจ่มจรัส

อิสลามคืออะไร

คำว่า "อิสลาม" เป็นคำที่มีความหมายรวมถึง ความสงบสุข ความมั่นคง สภาวะสงบ ทางแห่งความสงบ และการยอมรับต่อสภาวะของพระผู้เป็นเจ้า อิสลามไม่อนุญาตให้ศาสนิกสักการะบูชาพระศาสดามุฮัมมัด หรือพระผู้สร้างอื่นใด นอกจากพระผู้เป็นเจ้าแต่พระองค์เดียว ดังนั้น ศาสนาอิสลามจึงไม่ควรจะได้รับการขนานนามว่าศาสนามะหะหมัด (Mohammedanism) และ ผู้นับถือศาสนาอิสลามก็ไม่ควรได้รับการขนานนามว่า ชาวมะหะหมัด (Mohammedans) แต่ผู้นับถือศาสนาอิสลามจะเรียกตนเองว่า "มุสลิม" คือผู้นับถือศาสนาอิสลาม เป็นผู้ยอมมอบกายถวายตนต่อพระผู้เป็นเจ้า และดำรงตนอยู่ในขอบเขตของความดี

หลักการศรัทธาของอิสลาม

อิสลามมีหลักการศรัทธาอยู่หกประการคือ

1. ศรัทธาในเอกภาพของพระผู้เป็นเจ้า
2. ศรัทธาในเทวทูตของพระผู้เป็นเจ้า
3. ศรัทธาในพระคัมภีร์ของพระผู้เป็นเจ้า

4. ศรัทธาในพระศาสนทูต หรือพระศาสดาของพระผู้เป็นเจ้า
5. ศรัทธาในการกำเนิดใหม่ และวันตัดสินครั้งสุดท้ายในโลกอนาคต
6. ศรัทธาในพระลิขิตของพระผู้เป็นเจ้า (พลังแห่งการทำดีและทำชั่ว)

คำสอนของอิสลาม

คำสอนของอิสลามส่วนหนึ่งเป็นคำของพระเจ้าที่กล่าวแก่ศาสดามุฮัมมัด (ซ.ล.) ผู้บันทึกข้อความนั้นไว้ ซึ่งเราเรียกว่า **อัล-กุรอาน** คำสอนอีกส่วนหนึ่งได้จากพระวจนะและพระจริยวัตรของท่านศาสดา ซึ่งได้ถูกรวบรวมโดยบรรดาสหายและสาวกของท่าน เราเรียกว่า **หะดีษ**

ความหมายเนื้อความในอัลกุรอานเกี่ยวกับเรื่องดอกเบี้ย

บรรดาผู้กินดอกเบี้ย พวกเขาจะไม่ยืนขึ้น (ฟื้นขึ้นจากสุสานในวันชาติหน้าด้วยท่าทางปกติ) นอกจาก (พวกเขาจะยืนขึ้นมาในท่าที่) ประดุจดังผู้ที่มารร้ายสิงสู่ เนื่องจากความวิกลจริต นั่นเป็นเพราะพวกเขากล่าวว่า "อันที่จริงการค้าขายก็เหมือนกับการเอาดอกเบี้ยนั่นเอง" ทั้งๆ ที่อัลเลาะห์ทรงอนุมัติการค้าขาย แต่ทรงห้ามการเอาดอกเบี้ย ดังนั้นผู้ใดที่ได้รับคำเตือนจากองค์อภิบาลของเขา แล้วเขาก็ยุติ (การรับดอกเบี้ย) แน่นอนสิ่ง (ดอกเบี้ย) ที่ล่วงเลยไปแล้วนั้นก็เป็นของเขา (ไม่ต้องย้อนหลัง) และการงานของเขาก็มอบแด่อัลเลาะห์ และผู้ใดย้อนกลับ (ไปสู่ธุรกิจดอกเบี้ยอีก) แน่นอนพวกเขาเป็นชาวนรก พวกเขาต้องเข้าไปอยู่ในนั้นโดยนิรันดร อัลเลาะห์ทรงลบล้างดอกเบี้ย และทรงเพิ่มพูนบรรดาทานต่างๆและอัลเลาะห์ไม่รักทุกคนที่เนรคุณอีก ทั้งชอบทำบาป แท้จริงบรรดาผู้มีศรัทธาและประพฤติแต่ความดี พวกเขาจะดำรงการละหมาด และบริจาคทานซะกาต แน่นอนพวกเขาย่อมได้รับกุศลจากองค์อภิบาลของพวกเขา พวกเขาจะไม่ประสบความหวาดกลัวและไม่เศร้าโศก โอ้บรรดาผู้มีศรัทธาทั้งหลายจงยำเกรงอัลเลาะห์ และจงละเว้นดอกเบี้ยที่ยังตกค้างอยู่ (ก่อนลงบัญญัติห้าม) ทั้งนี้หากพวกเจ้าเป็นผู้ศรัทธาที่แท้จริง ดังนั้นหากพวกเจ้าไม่ทำ (ตามคำสั่งนี้) แน่นอนพวกเจ้าก็จงมั่นใจเถิดว่าจะมีสงคราม (การลงโทษ) จากอัลเลาะห์ และศาสนทูตของพระองค์ (ต่อพวกเจ้า) และหากเจ้าทั้งหลายกลับใจ (ไม่กินดอกเบี้ย) แน่นอนพวกเจ้าก็ได้แต่ต้นทุนแห่งทรัพย์สินของพวกเจ้า (ที่ให้กู้ไป) พวกเจ้าไม่ฉ้อฉลและไม่ถูกฉ้อฉล และถ้าเขา (ลูกหนี้) เป็นผู้มีฐานะยากไร้ก็ให้รอไปก่อนจนกว่าเขาจะมีฐานะดีขึ้น (จึงจะทวงหนี้คืน) และการทำทาน (ยกหนี้) ของเจ้าทั้งหลายนั้นย่อมเป็นความดีสำหรับพวกเจ้าเอง หากพวกเจ้ารู้และเจ้าทั้งหลายจงหวาดระวังว่าวันหนึ่งที่พวกเจ้าจะถูกส่งตัวกลับคืนสู่อัลเลาะห์ หลังจากนั้นทุกชีวิตก็จะได้รับตอบแทนด้วยสิ่งที่พวกเขาได้พากเพียรไว้อย่างครบถ้วนโดยที่พวกเขาไม่ถูกฉ้อฉลเลย"

โดยสรุปแล้ว โองการจากอัล-กรุอานต่างๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นชี้แจงว่า

1. ดอกเบี้ย (ริบา) เป็นอาชญากรรมทางสังคมและทางศาสนาที่อันตราย
2. การกินดอกเบี้ย คือ บาปใหญ่ ผู้ที่กินดอกเบี้ยจะถูกลงโทษด้วยไฟนรก
3. ดอกเบี้ยนั้นไม่ว่าจะมากหรือน้อยล้วนแล้วแต่ถือว่า ฮาราม (ต้องห้าม) ทั้งสิ้น
4. มุสลิมทุกคนจะต้องเชื่อฟังพระบัญชาของอัลเลาะห์ (ซ.บ.) โดยการออกห่างสิ่งต้องห้ามต่างๆ
5. บรรดาคนที่ผู้มีคุณธรรมจะได้รับผลบุญตอบแทนอันยิ่งใหญ่
6. การให้ทานเป็นความดีอย่างหนึ่งที่ส่งเสริมให้ทำ
7. การกระทำทั้งหมดย่อมได้รับการตอบแทนที่เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นการทำดีหรือทำชั่ว

ความหมายของคำว่า ริบา (ดอกเบี้ย)

ณ ที่นี้เราขอนำเสนอคำนิยามของดอกเบี้ยที่นักวิชาการทางด้านฟิกฮ์และนักปราชญ์อิสลามได้ให้ไว้ส่วนหนึ่งคือ

1. ริบา (ดอกเบี้ย) ตามหลักศาสนา คือ อะกั๊ด (สัญญา) ที่ผูกมัดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนบางอย่างที่ไม่รู้ถึงความเท่าเทียมทางด้านมูลค่าจากการชั่งตวง หรือเกิดจากความล่าช้าในการแลกเปลี่ยนสิ่งทั้งสอง หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสิ่งทั้งสองนั้น

2. ริบา คือ สิ่งที่เพิ่มขึ้นจากเงินต้นไม่ว่าน้อยหรือมาก

3. ริบา คือ ส่วนเพิ่มเดิมที่เจ้าหนี้เรียกเอาจากลูกหนี้เพื่อเป็นการตอบแทนการล่าช้า (การยืดเวลา)

ดอกเบี้ยในศาสนาต่าง ๆ

ดอกเบี้ยในศาสนายิว

ในหลักการศาสนายิว สั่งห้ามการทำธุรกรรมที่มีดอกเบี้ยเอาไว้อย่างชัดเจน ดังที่มีระบุอยู่ในคัมภีร์ไบเบิล (สนธิสัญญาเก่า) ว่า "ถ้าหากว่าพี่น้องของสูเจ้ามีความจำเป็น สูเจ้าจงช่วยเหลือเขา จงอย่าร้องขอผลกำไรหรือผลประโยชน์ใดๆ จากเขา" (โองการที่ 35 บทที่ 25) ในบทอื่นก็มีคำสั่งห้ามเกี่ยวกับดอกเบี้ยว่า "ถ้าหากว่าสูเจ้าให้คนหนึ่งจากเผ่าพันธุ์ของข้ากู้ยืมเงิน จงอย่ากระทำตนเป็นเหมือนเจ้าหนี้ จงอย่าเรียกร้องผลกำไรใดๆ สำหรับเงินของสูเจ้านั้น" (โองการที่ 25 บทที่ 23) แต่อย่างไรก็ตาม คนยะฮูดีได้บิดเบือนหลักคำสอนนี้โดยห้ามกินดอกเบี้ยเฉพาะในหมู่ของพวกเขาเท่านั้น และพวกเขาอนุมัติให้เอาดอกเบี้ยจากผู้คนอื่นที่ไม่ใช่ชาวยะฮูดี พวกเขาได้ตีความหมายของคำว่า "พี่น้องของสูเจ้า" ว่าหมายถึง เฉพาะชาวยะฮูดีด้วยกันเท่านั้น แต่สำหรับคนอื่นพวกเขาสามารถเอาดอกเบี้ยได้ พวกเขาพูดว่า "สำหรับคนต่างศาสนาแล้ว จงให้พวกเขากู้ยืมแล้วเอาดอกเบี้ยเถิด แต่สำหรับพี่น้องของสูเจ้าแล้วจงอย่าเอาดอกเบี้ย"

แท้จริงการบิดเบือนของคนยะฮูดี ที่อนุญาตให้คนยะฮูดีเอาดอกเบี้ยจากคนอื่นที่ไม่ใช่คนยะฮูดีได้ มีจุดมุ่งหมายที่ชั่วร้ายแอบแฝงอยู่ พวกเขาต้องการทำลายและครอบงำเศรษฐกิจประชาชาติอื่น พร้อมกับก่อให้เกิดความปั่นป่วนขึ้นในความเป็นอยู่ของชนชาติอื่นๆ และนี่เองคือความใฝ่ฝันอันชั่วร้ายของชนชาวยะฮูดีในการก่อตั้งสถาบันการเงินในรูปของธนาคารดอกเบี้ย ทั้งๆ ที่ความจริงแล้วในหลักศาสนาของพวกเขาก็ยังสั่งห้ามดังที่อัลกุรอานได้ชี้แจงเอาไว้ในซูเราะห์อันนิซาอ์ โองการที่ 161 ใจความว่า : "และ(คนยะฮูดีได้ถูกห้ามจากอาหารที่ดี) เนื่องจากการที่พวกเขาเอาดอกเบี้ยทั้งๆ ที่พวกเขาถูกห้ามในเรื่องนี้"

ดอกเบี้ยในศาสนาคริสเตียน

นิกายต่างๆ ในศาสนาคริสเตียนต่างก็ห้ามการกินดอกเบี้ย และมองว่าเป็นสิ่งที่ขัดกับหลักศาสนา ด้วยเหตุดังกล่าวนี้เองบรรดาบาทหลวงในโบสถ์คาทอลิกได้ต่อต้านดอกเบี้ยมาเป็นเวลาช้านานในยุคต้น ยุคกลาง และตอนต้นของยุคปัจจุบัน ซึ่งไม่เป็นที่สงสัยเลยว่ามติของทางโบสถ์มีพื้นฐานมาจากหลักฐานต่างๆ ในคัมภีร์อินญีล ที่สั่งห้ามการทำธุรกรรมเกี่ยวกับดอกเบี้ย หลักฐานส่วนหนึ่งคือในคัมภีร์อินญีลลูกาโองการที่ 24-25 บทที่ 6 ซึ่งมีใจความว่า "สูเจ้าจงทำความดี จงให้กู้ยืมโดยไม่หวังผล (ดอกเบี้ย) เพราะด้วยการทำเช่นนั้นสูเจ้าจะได้รับผลตอบแทนอันมากมาย"

สตูเบอร์กล่าวว่า "แท้จริงแล้วคนที่กล่าวว่า ดอกเบี้ยไม่ใช่การทำบาป เขาถือว่าเป็นผู้ตกศาสนา ออกจากศาสนา" บาทหลวงบูตี กล่าวว่า "แท้จริงแล้วคนที่ทำธุรกิจดอกเบี้ยได้สูญเสียเกียรติของพวกเขาในโลกดุนยา และไม่สมควรที่จะได้รับการห่อศพหลังจากที่พวกเขาตายไป" นี่คือสถานภาพและฮุกุ่มของดอกเบี้ยที่แท้จริงใน

ศาสนาคริสเตียน แต่ในปัจจุบันนี้พวกเราพบว่าโลกตะวันตกซึ่งโดยทั่วไปแล้วนับถือศาสนาคริสเตียนทั้งหมดต่างก็ทำธุรกิจดอกเบี้ยกัน และผลของมันก็เข้ามาแพร่หลายในประเทศมุสลิมด้วยเช่นกัน

แท้ที่จริงแล้วสิ่งที่เกิดในประเทศตะวันตกนั้นหาได้มีพื้นฐานอยู่บนหลักศาสนาของพวกเขาอีกต่อไป เป็นเพียงการทำตามนัฟซูที่ต้องการแสวงหาความมั่งคั่งโดยไม่คำนึงถึงหลักศีลธรรมและศาสนา สภาพเช่นนี้เกิดขึ้นเนื่องจากแนวความคิดทางเศรษฐกิจในปัจจุบันนี้ คือ แนวความคิดทางเศรษฐกิจที่งอกเงยขึ้นอย่างหลุดพ้นจากการควบคุมของศาสนาและบาทหลวง ระบบเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ เหล่านั้นล่องลอยไปตามความต้องการของนัฟซูของพวกเขา

เหตุผลของการห้ามดอกเบี้ยในศาสนาอิสลาม

ศาสนาอิสลามได้ห้ามดอกเบี้ยเอาไว้อย่างชัดเจนและหนักแน่น ก็เพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของมนุษย์ในการดำรงชีวิตอย่างมีศีลธรรม และมโนธรรม บรรดาอุละมาอ์(นักปราชญ์)อิสลามได้ระบุเหตุผลการห้ามดอกเบี้ยเอาไว้ด้วยวิธีการง่ายๆที่สามารถยอมรับได้โดยสติปัญญา และการวิจัยสมัยใหม่เองก็ยังยืนยันและรับรองทัศนะของพวกเขาเหล่านั้น เนื่องจากว่าดอกเบี้ย ก่อให้เกิดโรคร้าย และอันตราย ในด้านต่างๆ ของการดำรงชีวิตมนุษย์ทั้งในส่วนรายบุคคล สังคม และประเทศชาติ

1. ทางด้านจิตวิทยาและศีลธรรม

อิหม่ามฟัครุรรอซี กล่าวว่า ดอกเบี้ยจะทำลายการทำความดีต่อมนุษย์ด้วยกันผ่านทางการให้ยืมเงิน ทั้งนี้ถ้าหากว่าห้ามดอกเบี้ย ผู้คนจะชอบการให้กู้ยืมโดยไม่เรียกร้องส่วนเพิ่มเติมใดๆ แต่ถ้าหากว่าดอกเบี้ยเป็นสิ่งที่อนุมัติให้ทำได้ก็เป็นที่แน่นอนเหลือเกินว่า คนที่มีความจำเป็นต้องกู้ยืมเงินจะต้องหาเงินเพิ่มเติมมาชดใช้หนี้สินจากจำนวนเดิมที่กู้ยืมไป สภาพเช่นนี้จะทำลายความรู้สึกรักใคร่ และการทำความดีในหมู่เพื่อนมนุษย์ด้วยกัน

นอกจากนี้ยังจะทำให้มนุษย์กลายเป็นคนที่เห็นแก่ตัว ด้วยการกินดอกเบี้ย วิญญาณแห่งการเสียสละช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะเหือดหายไป และความรักต่อการทำความดีในตัวบุคคลและสังคมจะไม่มีอีกต่อไป แต่จะเปลี่ยนเป็นความเห็นแก่ตัว ความสัมพันธ์ฉันพี่น้องระหว่างมนุษย์จะพินาศไป ผู้เป็นเจ้าหนี้จะปฏิบัติตนประหนึ่งสัตว์ร้าย ไม่มีอะไรที่สำคัญอีกในชีวิตของเขา นอกจากการสะสมรวบรวมทรัพย์สินเงินทอง การสูบเลือดของคนอื่นและการแย่งชิงอะไรก็ตามที่มีอยู่ในมือของคนอื่นเขาจะกลายเป็นเสมือนหมาป่าดุร้ายและเหี้ยมโหดในคราบของมนุษย์ที่อ่อนโยน คุณงามความดี และค่านิยมอันประเสริฐจะอันตรธานไปจากจิตใจมนุษย์ ความตระหนี่และความละโมบโลภมากก็จะเข้ามาแทนที่

2. ทางด้านสังคม

สังคมจะไม่ได้รับประโยชน์อะไรเลยแม้แต่น้อยจากการกินดอกเบี้ย เนื่องจากว่า ดอกเบี้ยไม่ได้เพิ่มความร่ำรวยอะไรเลยให้แก่สังคม หรือเพิ่มสมรรถภาพใดๆ ในทางตรงกันข้าม การเอาดอกเบี้ยมีแต่จะนำมาซึ่งภัยพิบัติทางสังคมอย่างเลวร้าย ทั้งนี้ก็เพราะว่าจะมีแต่การเอารัดเอาเปรียบของกลุ่มคนที่ไม่รู้จักคำว่าพอ และยังเป็นตัวทำลายค่านิยมที่ดีที่อิสลามเรียกร้อง ทำลายความรู้สึกเป็นพี่น้องกัน ทำลายคุณสมบัติที่ต่างฝ่ายต่างช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนมนุษย์ การมีดอกเบี้ยจะทำให้เกิดกลุ่มคนที่ต้องการเพียงแค่ทรัพย์สินและความมั่งคั่งด้วยการเอาเปรียบผู้อื่นที่ตกทุกข์ จึงไม่เป็นที่สงสัยใดๆเลยว่ามัน จะก่อให้เกิดผลเสียทางสังคม ก่อให้เกิดความเกลียดชัง และความอาฆาตพยาบาทระหว่างมนุษย์ด้วยกัน อันจะนำไปสู่ความปั่นป่วนต่างๆ รวมถึงความขัดแย้งระหว่างกลุ่มหรือชนชาติ

อิหม่ามอัรรอซี กล่าวว่า : โดยปกติแล้ว ผู้ที่จะให้กู้ยืมคือคนร่ำรวย ส่วนผู้ที่จะขอกู้ยืมคือ คนยากจน ถ้าหากว่าการเอาดอกเบี้ยเป็นสิ่งที่อนุมัติให้ทำได้ ก็จะเป็นโอกาสให้คนรวยขูดรีดเอาทรัพย์สินจากคนยากจน ซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่สมควรเป็นอย่างยิ่ง เพราะอัลเลาะห์ (ซ.บ.) นั้นทรงเมตตายิ่ง

3. ทางด้านเศรษฐกิจ

การเอาดอกเบี้ยคือ การประกอบกิจที่ไม่ดี เพราะว่าผลกำไรที่ผู้ให้กู้ยืมได้รับ ไม่ใช่เป็นผลจากการประกอบสัมมาอาชีพ ซึ่งเกิดผลิตผลจนสามารถเพิ่มความมั่งคั่งให้แก่ส่วนรวม แต่จะให้ประโยชน์แก่ตัวเขาเพียงประการเดียว โดยปราศจากความสมดุลทางเศรษฐกิจ เป็นการโกยเอาทรัพย์สินจากผู้ขอกู้ยืม และจากความมั่งคั่งของส่วนรวม ดังนั้น การเพิ่มขึ้นของทรัพย์สินของบุคคลๆ หนึ่งด้วยการเอาดอกเบี้ยนั้นหาได้เพิ่มความมั่งคั่งใดๆ ให้แก่ชาติโดยรวมเลย

ยิ่งไปกว่านั้น ถ้าหากว่าการเอาดอกเบี้ยแพร่หลายออกไป จะทำให้เกิดความเกียจคร้าน และการว่างงาน และก่อให้เกิดกลุ่มคนที่มีชีวิตอยู่โดยไม่ต้องทำงาน และได้ทรัพย์สินมาโดยไม่ต้องขวนขวาย ซึ่งขัดกับค่านิยมของอิสลามที่ชักชวนมนุษย์ให้ขยันทำงานประกอบสัมมาอาชีพที่สุจริต โดยเห็นว่าการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่ประเสริฐ และตำหนิวิธีการใช้เงินเพิ่มเงินซึ่งเป็น

อันตรายทางด้านเศรษฐกิจอย่างชัดเจนเป็นอย่างยิ่ง กล่าวคือจะทำให้มนุษย์แยกออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มหนึ่งมีชีวิตอยู่อย่างหรูหรา และฟุ่มเฟือยบนหยาดเหงื่อของคนอื่น ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งต้องมีชีวิตอยู่อย่างยากลำบากและมีแต่ความทุกข์ทรมาน ซึ่งท้ายที่สุด ย่อมจะนำไปสู่ความขัดแย้งกันระหว่างชน 2 ชั้นดังกล่าว เป็นที่ชัดเจนว่า ดอกเบี้ยนั้นเป็นตัวทำให้ทรัพย์สินกองสะสมอยู่กับกลุ่มชนกลุ่มน้อยในสังคม และเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดความปั่นป่วน การวิวาท หรือแม้แต่การปฏิวัติขึ้นในประเทศๆ หนึ่ง

ดังนั้นจึงไม่แปลกอะไรที่ถ้าหากอิสลามจะมองว่า มันเป็นบาปใหญ่ที่สุดบาปหนึ่ง เป็นอาชญากรรมทางสังคมและทางศาสนา อีกทั้งอิสลามยังประกาศทำสงครามกับบรรดาผู้ที่เอาดอกเบี้ย

แหล่งที่มาของนิติศาสตร์อิสลาม

การเกิดขึ้นของธนาคารอิสลามนั้น เกิดจากการร่วมมือของนักเศรษฐศาสตร์และนักนิติศาสตร์อิสลามโดยใช้นิติศาสตร์อิสลามเป็นหลัก ดังนั้นผู้ที่ต้องการที่จะเข้าใจธนาคารอิสลาม จึงควรเข้าใจในลักษณะของนิติศาสตร์อิสลามด้วย นิติศาสตร์อิสลามก็คือ ประมวลข้อกำหนดต่างๆ ของบัญญัติศาสนา ที่อัลเลาะห์ตะอาลาใช้ให้มวลบ่าวของพระองค์ยึดข้อกำหนดเหล่านั้น และข้อกำหนดเหล่านี้ทั้งหมด ก็จะกลับคืนไปสู่แหล่งที่มาทั้งสี่แหล่งดังต่อไปนี้ คือ

อัลกุรอาน - ซุนนะห์ - อิจมาอฺ - กิยาส

อัลกุรอาน :

อัลกุรอ่านคือ คำของอัลเลาะห์ตะอาลา ที่พระองค์ได้ประทานลงมายังนบีมูฮำหมัด ซ.ล. เพื่อชักนำมนุษย์ออกจากความมืดสู่แสงสว่าง โดยข้อความได้ถูกบันทึกลงในแผ่นบันทึกต่างๆ อัลกุรอ่านคือแหล่งที่มาและเป็นที่อ้างอิงของข้อกำหนดต่างๆในนิติศาสตร์อิสลาม

ซุนนะห์ :

ซุนนะห์ คือ สิ่งต่างๆที่รายงานมาจากท่านนบี ซ.ล. ทั้งที่เป็นการกระทำหรือคำพูดหรือการยอมรับ

ตัวอย่างที่เป็นคำพูด :

ฮะดิษที่นำออกรายงานโดยบุคอรี (48) และมุสลิม (64) จากท่านนบี ซ.ล. ได้กล่าวว่า :

"การด่ามุสลิมนั้นเป็นการละเมิด ส่วนการสังหารมุสลิมนั้นเป็นกุฟร์ (เป็นผู้ไร้ศรัทธา)"

ตัวอย่างที่เป็นการกระทำ : ฮะดิษที่บุคอรีรายงานจากอาอิชะห์ ร.ด. ขณะเมื่อถูกถามว่า "ท่านรอซูลุลเลาะฮ์ ซ.ล. ได้กระทำอะไรบ้างขณะที่ท่านอยู่ในบ้าน ? อาอิชะห์ตอบว่า ท่านจะช่วยงานของคนในครอบครัว และเมื่อถึงเวลาละหมาดท่านก็จะไปละหมาด"

สรุปได้ความว่า : ซุนนะฮ์ถือเป็นแหล่งที่สอง รองจากอัลกุรอ่าน และการปฏิบัติตามซุนนะห์ถือเป็นสิ่งจำเป็นในการเข้าใจอัลกุรอ่านและการปฏิบัติตามอัลกุรอาน รวมทั้งการเป็นมุสลิม

อิจมาอฺ

ความหมายของอิจมาอฺ : คือ นักวิชาการที่เป็นมุจตะฮิจ (คือผู้ที่มีความสามารถวิเคราะห์หาข้อกำหนดจากตัวบทอัลกุรอ่านและซุนนะห์ได้เอง) ทั้งหมดจากอุมมะฮ์ของนบีมูฮำหมัด ซ.ล. ในยุคใดยุคหนึ่ง ได้มีความเห็นพ้องต้องกันในข้อกำหนดใดๆ ของศาสนา เมื่อนักวิชาการเหล่านั้นมีความเห็นพ้องต้องกัน ไม่ว่าจะเป็นยุคของซอฮาบะห์หรือยุคหลังจากนั้นในข้อกำหนดใดๆ ของศาสนา ความเห็นพ้องต้องกันของพวกเขาถือว่า เป็นอิจมาอฺ และการปฏิบัติตามข้อกำหนดที่พวกเขาเห็นพ้องต้องกันก็ถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องปฏิบัติ หลักฐานในเรื่องดังกล่าวนี้ ท่านนบี ซ.ล. ได้กล่าวว่า

"นักวิชาการ (อุละมาอฺ) มุสลิมนั้นจะไม่มีมติกันในความหลงผิด ดังนั้นสิ่งที่พวกเขาเห็นพ้องกัน จึงถือว่าเป็นสัจจะ"

ตำแหน่งของอิจมาอฺ

อิจมาอฺเป็นหลักฐานอ้างอิงในลำดับที่สาม ถ้าหากเราไม่พบข้อกำหนดในอัลกุรอานและซุนนะห์ ก็ให้เราพิจารณาดูว่า มีนักวิชาการมุสลิมได้ลงมติในข้อกำหนดนั้นหรือไม่ ถ้าเราพบว่ามีก็ให้ยึดถือและปฏิบัติตามนั้น

กิยาส :

คือการนำเอาเรื่องที่ไม่มีข้อกำหนดของศาสนา ไปเปรียบเทียบกับอีกเรื่องหนึ่งที่มีตัวบทระบุชัดถึงข้อกำหนดของมัน และที่นำไปเปรียบเทียบก็เพราะมีเหตุผลอย่างเดียวกัน และหลัก กิยาสนี้ เราจะใช้อ้างอิงได้ต่อเมื่อเราไม่พบข้อกำหนดของประเด็นหนึ่งประเด็นใดอยู่ในอัลกุรอาน ในซุนนะห์ หรืออิจมาอฺ

ตำแหน่งของกิยาส :

ดังนั้นกิยาสจึงเป็นหลักฐานอ้างอิงลำดับที่สี่

องค์ประกอบสำคัญของกิยาส :

มีสี่ประการ : หลักเดิมที่ถูกเปรียบเทียบ ประเด็นปลีกย่อยที่ถูกนำไปเปรียบเทียบ ข้อกำหนดของหลักเดิมที่ระบุชัด และเหตุผลร่วมระหว่างหลักเดิมกับประเด็นปลีกย่อย

ตัวอย่างกิยาส

แท้จริงอัลเลาะห์ทรงห้ามสุรา โดยระบุชัดเจนในอัลกุรอ่าน เหตุผลที่ห้ามก็คือสุราเป็นสิ่งที่ทำให้มึนเมา ทำให้ขาดสติ ดังนั้นเมื่อเราพบเครื่องดื่มชนิดใดก็ตามแม้จะไม่ได้ใช้ชื่อว่าสุราก็ตาม หากเราพบว่าเครื่องดื่มนี้ทำให้มึนเมา เราก็ตัดสินได้เลยว่ามันเป็นสิ่งต้องห้าม โดยใช้หลักกิยาสกับสุรา เพราะเหตุผลที่ห้ามก็คือ การทำให้มึนเมา

เหล่านี้คือแหล่งที่มาของบัญญัติศาสนาที่ข้อกำหนดต่างๆ ของหลักนิติศาสตร์อิสลามใช้อ้างอิงและที่ได้นำมากล่าวในที่นี้ ก็เพื่อให้เกิดประโยชน์โดยสมบูรณ์

วิวัฒนาการของธนาคารอิสลาม

การก่อตั้งธนาคารอิสลามและการขจัดดอกเบี้ย

การก่อตั้งสถาบันการเงินที่จะดำเนินนโยบายระบบเศรษฐกิจอิสลามเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่สำคัญและเป็นวิธีการเชิงปฏิบัติในความพยายามที่จะขจัดระบบบริบา/ดอกเบี้ยให้หมดไปจากประเทศนี้ ทั้งนี้ก็เพราะว่าการก่อตั้งขึ้นของสถาบันการเงินอิสลามที่ได้เสนอแนะนี้ จะเข้าควบคุมกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศเราโดยอัตโนมัติ และด้วยวิธีนี้ระบบดอกเบี้ยก็จะค่อยๆหายไป

มาตรการแรกสู่การขจัดระบบดอกเบี้ยเชิงปฏิบัติและครอบคลุมนั้นจำเป็นต้องผ่านลำดับขั้นตอนบางอย่างในระยะเวลาที่จำเป็นในกระบวนการการขจัดดอกเบี้ย ฝ่ายผู้มีหน้าที่รับผิดชอบจำเป็นต้องก่อตั้งธนาคารอิสลามโดยการเปิดจำหน่ายหุ้นให้แก่คนมุสลิมและรีบฝากเงินของพวกเขาเพื่อเป็นการลงทุนที่มีพื้นฐานอยู่บนหลักมุดอรอบะฮ์ในอิสลาม หลังจากนั้นจึงแบ่งสรรผลกำไรให้แก่พวกเขา ตามหลักการของอิสลาม ส่วนเงินซะกาตของพวกเขาให้ฝากไว้กับธนาคารนี้

ในเรื่องของแนวความคิดนั้น ธนาคารอิสลามไม่ใช่สถาบันการเงินที่มุ่งแต่หาเฉพาะผลกำไรทางวัตถุเพียงอย่างเดียว แต่เป็นสถาบันการเงินที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อยืนหยัดและเชิดชูอุดมการณ์ของโองการอัลกุรอานที่ว่า "และจงแสวงหาสิ่งที่อัลเลาะห์ได้ประทานแก่เจ้าเพื่อปรโลก และอย่าลืมส่วนของเจ้าแห่งโลกนี้ และจงทำความดีเสมือนกับที่อัลเลาะห์ได้ทรงทำความดีแก่เจ้า และอย่าแสวงหาความเสียหายในแผ่นดินแท้จริงอัลเลาะห์ไม่ทรงโปรดบรรดาผู้บ่อนทำลาย"

ดังนั้นจึงเป็นที่ชัดเจนว่าธนาคารอิสลามมีจุดมุ่งหมายเพื่อเชิดชูคุณค่าความตักวา(ความยำเกรงต่อพระเจ้า) การทำดี ต่อเพื่อนมนุษย์นอกเหนือจากการได้รับความโปรดปรานจากอัลเลาะห์ (ซ.บ.) บนหน้าโลกนี้และส่วนของโลกหน้า

ในด้านของขอบเขตการทำกิจกรรมและธุรกรรมของธนาคารจะต้องตั้งอยู่ภายใต้ขอบเขตของธุรกรรมต่างๆ ที่อิสลามอนุมัติเท่านั้น และจะต้องไม่เข้าข่ายของธุรกรรมที่อัลเลาะห์ (ซ.บ.) ทรงห้าม

ในด้านการดำเนินกิจกรรมของทางธนาคาร บรรดาผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับหลักการของอิสลามและผู้เชี่ยวชาญทางเศรษฐศาสตร์อิสลามมีความเห็นว่า ธนาคารอิสลามสามารถดำเนินการได้ด้วยรูปแบบต่างๆ ที่อิสลามยอมรับ รูปแบบอย่างหนึ่งก็คือรูปแบบของมุดอรอบะห์ กล่าวคือ รูปแบบของการลงทุนร่วมกันที่ศาสนาอิสลามยอมรับเพื่อก่อตั้งธนาคารอิสลามที่ใฝ่ฝันกันขึ้นมา ฝ่ายดังกล่าวสามารถส่งผู้เชี่ยวชาญทางเศรษฐศาสตร์และบรรดานักลงทุนไปศึกษาระบบการธนาคารอิสลามที่กำลังดำเนินการอยู่ในประเทศอิสลามต่างๆ อาทิ ในซาอุดิอาระเบีย คูเวต สหรัฐอาหรับ อียิปต์ และซูดาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระบบการธนาคารอิสลามแห่งดูไบและธนาคารเพื่อการพัฒนาอิสลามที่เจดดะห์ ดังนั้นการก่อตั้งธนาคารอิสลามนี้ จึงเป็นที่หวังว่าจะสามารถดำเนินกิจการได้อย่างประสบความสำเร็จเพื่อเป็นตัวอย่าง และแบบฉบับแก่สังคมนักลงทุนการเงินอื่นๆ และในขั้นสุดท้ายทางฝ่ายรัฐบาลสามารถดำเนินมาตรการต่างๆ เพื่อขจัดระบบดอกเบี้ยในธนาคารอื่นๆ ให้หมดไป ด้วยประการฉะนี้ มุสลิมก็จะรอดพ้นจากระบบดอกเบี้ยที่ถูกสาปแช่ง และเมื่อนั้นพวกเราทุกคนก็จะได้รับความเมตตาอันท่วมท้นจากเอกองค์อัลเลาะห์ (ซ.บ.)

วิวัฒนาการของธนาคารอิสลาม

การทดลองจัดตั้งธนาคารที่ทันสมัยครั้งแรก มีขึ้นที่ประเทศอียิปต์อย่างไม่เปิดเผย และไม่จัดระบบและภาพลักษณ์เป็นอิสลาม เนื่องจากเกรงว่าจะเป็นการแสดงให้เห็นถึงการปูพื้นฐานศาสนาอิสลามในประเทศ ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อการปกครองทางการเมือง โดยความพยายามครั้งแรกเริ่มนำโดย นายอาเหม็ด เอล นาจจาร์ (Ahmad El Najjar) ซึ่งได้รูปแบบธนาคารออมทรัพย์ที่มีการแบ่งปันผลกำไรในเมือง Mit Ghamr ของอียิปต์ เมื่อปี ค.ศ. 1963 การทดลองนี้ดำเนินไปจึงถึงปี ค.ศ. 1967 (Ready 1981) ซึ่งในช่วงเวลานั้นมีธนาคารประเภทเดียวกันอยู่รวม 9 ธนาคารในอียิปต์ ธนาคารเหล่านี้ส่วนใหญ่จะลงทุนโดยการเข้าร่วมในการค้าและอุตสาหกรรมทั้งโดยตรงและร่วมหุ้นกับผู้อื่น รวมทั้งแบ่งปันผลกำไรกับผู้ร่วมลงทุนด้วย (Siddiqi . 1988) ดังนั้น ธนาคารเหล่านี้จึงมีหน้าที่เป็นสถาบันการลงทุนแบบออมทรัพย์มากกว่าธนาคารพาณิชย์ ธนาคารนาซิร์โซเชียล แบงค์ (The Nasir Social Bank) ซึ่งก่อตั้งในอียิปต์ เมื่อปี ค.ศ. 1971 ได้รับการประกาศว่าเป็นธนาคารพาณิชย์ปลอดดอกเบี้ย แม้ว่าใบอนุญาตจะมิได้กล่าวอ้างอิงเกี่ยวกับอิสลามหรือกฎหมายอิสลาม (Shariah) เลยก็ตาม

ธนาคารเพื่อการพัฒนาเจดดาห์ (IDB) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1974 เป็นธนาคารระหว่างรัฐบาลมุ่งหมายให้เงินทุนแก่โครงการเพื่อการพัฒนาในประเทศสมาชิก IDB จะให้บริการทางการโดยเก็บค่าธรรมเนียม และแบ่งปันผลกำไรแก่ประเทศสมาชิก การดำเนินงานของ IDB จะปลอดภาษีและดำเนินการตามข้อบังคับของกฎหมายอิสลาม (Shariah) โดยเปิดเผย

ในทศวรรษที่ 70 ธนาคารอิสลามจำนวนมากเกิดขึ้นในตะวันออกกลาง ได้แก่ ธนาคารอิสลามดูไบ (1975) ธนาคารอิสลามไฟซาลแห่งซูดาน (1977) ธนาคารอิสลาม ไฟซาลแห่งอียิบต์ (1977) และธนาคารอิสลามบาห์เรน เป็นต้น

ในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก ธนาคารอมานะห์ฟิลิปปินส์ (PAB) จึงก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1973 โดยประธานาธิบดีได้ประกาศธนาคารดังกล่าวเป็นสถาบันที่ชำนาญด้านการธนาคาร โดยไม่อ้างอิงถึงลักษณะของอิสลามในใบอนุญาตประกอบการธนาคาร

ในประเทศมาเลเซีย ธนาคารอิสลามเกิดขึ้นครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1983 พัฒนามาจากสถาบันการเงินอิสลาม ชื่อ the Muslim Pilgrims Savings Corporation เมื่อปี ค.ศ. 1963 องค์กรนี้ได้พัฒนาขึ้นเป็นคณะกรรมการเงินทุนและการจัดการเพื่อผู้แสวงบุญ หรือ Tabung Haji ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของ Tabung Haji เป็นแรงผลักดันหลักให้ก่อตั้ง Bank Islam Malaysia Brethad (BIMB) ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์อิสลามที่สมบูรณ์ในมาเลเซีย

ผลการศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งธนาคารอิสลามในประเทศไทย

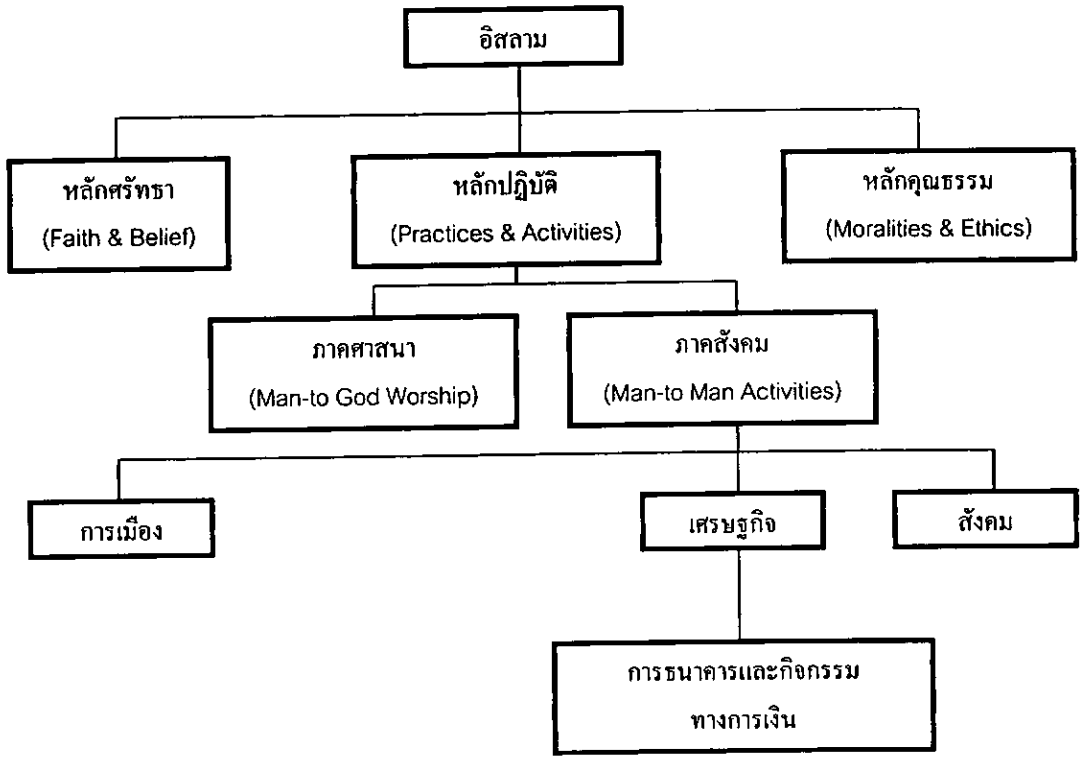
หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับสถาบันการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม

1. แนวคิดเกี่ยวกับการทำธุรกิจตามทัศนะของเศรษฐศาสตร์อิสลาม

จุดกำเนิดและพื้นฐานของสถาบันการเงินตามหลักศาสนาอิสลามมาจาก Shariah (กฎหมายอิสลามหรือข้อกำหนดของศาสนาอิสลาม)

จากความศรัทธาของมุสลิม อิสลามเป็นศาสนาของ พระอัลเลาะห์โดยมีมูฮำหมัด (ซ.ล.)เป็นศาสนฑูตเป็นศาสนาที่สมบูรณ์แบบ ครอบคลุมทุกๆด้านในการดำรงชีวิตและกิจกรรมต่างๆของมวลมนุษย์ในโลกนี้

คำสอนของศาสนาอิสลามห้อมล้อมไปด้วยศูนย์รวมหลักเศรษฐศาสตร์ในการดำรงชีวิตอย่างปกติสุข และเพื่อการพัฒนาการของชาวมุสลิมทุกๆระดับ โดยเริ่มจากตัวบุคคลแต่ละคน ครอบครัวชุมชน รัฐ และสังคมของชาวมุสลิมทั่วโลก (Ummah)



ภาพประกอบ 4 อิสลาม,หลักศรัทธา,หลักปฏิบัติ,หลักคุณธรรม,การธนาคารและกิจกรรมทางการเงิน

ภาพประกอบ 4 แสดงให้เห็นถึงวิถีชีวิตชาวมุสลิม และตำแหน่งของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ รวมถึงการธนาคารและกิจกรรมของด้านการเงินตามหลักศาสนาอิสลามภายใต้โครงสร้างตามหลักศาสนาอิสลาม

ศาสนาอิสลามประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ

(1) ความเชื่อและความศรัทธา ของชาวมุสลิมที่มีต่ออัลเลาะห์และจุดประสงค์ของพระองค์ โดยเริ่มจากความศรัทธาในตัวพระอัลเลาะห์และความเชื่อในคำสั่งสอน ของพระองค์

(2) หลักปฏิบัติต่างๆ ที่แสดงให้ประจักษ์ถึงความศรัทธาและความเชื่อของชาวมุสลิม

(3) จริยธรรมและจรรยาบรรณ ของชาวมุสลิมในการดำเนินงานหรือการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ

หลักปฏิบัติ ในชีวิตประจำวันของชาวมุสลิมสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ ภาคศาสนา และ ภาคสังคม ซึ่ง ภาคศาสนา คือ การปฏิบัติในการนับถือต่อองค์อัลเลาะห์ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับพระผู้เป็นเจ้า แต่ ภาคสังคม เป็นการปฏิบัติในชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นการปฏิบัติในรูปแบบต่างๆ ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ด้วยกัน

องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของ ภาคสังคม ก็คือการดำเนินกิจกรรมเศรษฐกิจของชาวมุสลิมภายใต้ระบบเศรษฐกิจอิสลาม และภายใต้ระบบเศรษฐกิจนี้ก็คือ ระบบการธนาคารและระบบการเงินที่มนุษย์สามารถดำเนินกิจกรรมด้านการธนาคารและกิจกรรมด้านการเงิน

ดังนั้นภายใต้แนวทางการดำรงชีวิตตามหลักศาสนาอิสลามและภายใต้กรอบของหลักปฏิบัติ ตามหลักศาสนาอิสลาม การธนาคารและธุรกรรมด้านการเงินของชาวมุสลิมสามารถที่จะโยงใยขึ้นไปสู่กิจกรรมทางเศรษฐกิจ ขึ้นไป ภาคสังคม (กิจกรรมระหว่างมนุษย์) หลักปฏิบัติ สู่ศาสนาอิสลาม (Allah) ตามลำดับชั้น

2. หลักการสถาบันการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม

2.1 ภายใต้แนวทางการดำรงชีวิตและภายใต้กรอบปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม (Shariah) ศาสนาอิสลามได้กำหนดกฎหมาย (Ahkam) ขึ้นมาใช้กับชาวมุสลิมทุกคน หรือที่เรียกตามภาษาปัจจุบันว่าบรรทัดฐาน กฎหมายนี้ไม่ได้บัญญัติขึ้นโดยมนุษย์ แต่ถูกบัญญัติขึ้นโดย อัลเลาะห์ และบัญญัติไว้ในพระคัมภีร์ อัลกุรอาน (Al - Quran) และพระจริยวัตร อัลซุนนะห์ (Al - Sunnah)

กฎหมายที่บัญญัติไว้ในพระคัมภีร์และพระจริยวัตรแบ่งได้ 5 ระดับดังนี้

(1) Fard หรือ Wajib หมายถึงภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ การละเว้นจะต้องได้รับการลงโทษ

(2) Mandub หรือ Mustahab หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติที่ได้รับการชมเชยแต่การละเว้นไม่ต้องถูกลงโทษ

(3) Jaiz หรือ Mubah หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติที่ได้รับอนุญาตให้กระทำได้ และกฎหมายจะต้องไม่ขัดกัน

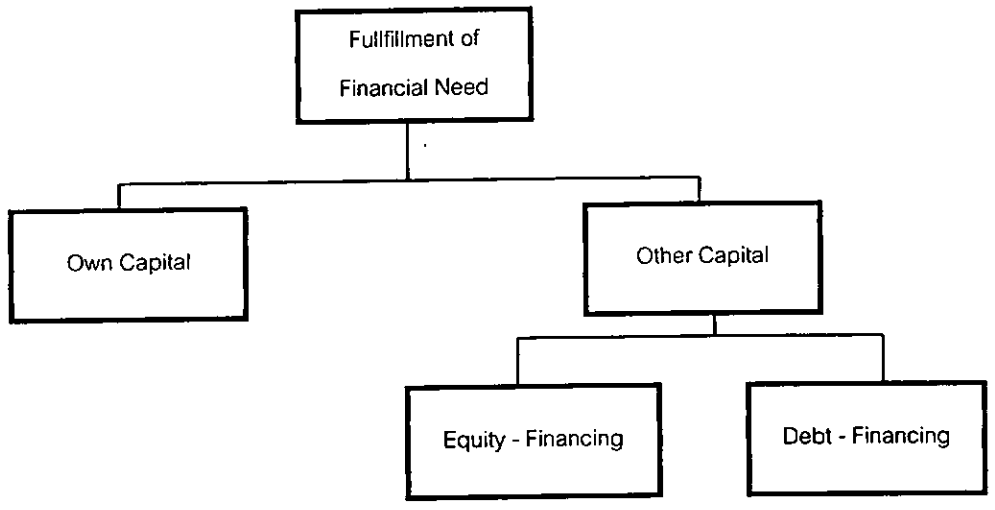
(4) Makruh หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมแต่ไม่มีโทษกำหนด การละเว้นจะได้รับการชมเชย

(5) Haram หมายถึง การกระทำที่ต้องห้ามและมีโทษ

การธนาคารและกิจกรรมด้านการเงินเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมระหว่างมนุษย์ (Muamalat) ของศาสนาอิสลาม ดังนั้นจะต้องอยู่ภายใต้หลักศาสนาอิสลาม (Shariah) ที่ว่าด้วยกิจกรรมระหว่างมนุษย์ (Maumalat)

2.2 ความต้องการด้านการธนาคารและบริการด้านการเงินของมนุษย์

ความต้องการด้านการธนาคารและบริการด้านการเงินของมนุษย์มีอยู่มากมายแต่ประเด็นหลักของความต้องการก็คือ ความต้องการด้านการเงิน ซึ่งเป็นความต้องการเงินทุนขององค์กรเศรษฐกิจต่างๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจขององค์กร องค์กรเศรษฐกิจอาจจะเป็นครอบครัว บริษัท ห้างหุ้นส่วน หน่วยงานรัฐก็ได้ ซึ่งกิจกรรมทางเศรษฐกิจอาจจะเพื่อการผลิต การจำหน่าย หรือเพื่อการบริโภคก็ได้ นับตั้งแต่สมัยก่อนศาสนาอิสลามจนถึงสมัยของศาสนาอิสลามในปัจจุบันทุกๆสังคมไม่ว่าจะเป็นสังคมอิสลามหรือสังคมนอกศาสนาอิสลามก็ตาม การตอบสนองความต้องการด้านการเงินที่เป็นรูปธรรม พอจะแสดงให้เห็นในภาพประกอบ 5 ดังนี้



ภาพประกอบ 5 แสดงแหล่งที่มาของเงินทุน

จากรูปแบบดังกล่าวในส่วนของเงินทุนตนเอง (own Capital) นั้นจะไม่ขอกล่าวถึงเพราะระบบการเงินการธนาคาร รวมทั้งการบริการของสถาบันการเงินที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์จะเน้นไปที่การรวบรวมทุนจากแหล่งต่างๆ (Other Capital) ซึ่งประกอบด้วยแหล่งทุน 2 ประเภท คือ

1) Equity - Financing

2) Debt - Financing

ความต้องการด้านการเงินการธนาคาร และบริการของสถาบันการเงินมี 2 ด้าน คือ ด้านผู้ให้ (asset - side) กับด้านผู้รับ (liability - side) กล่าวโดยง่ายว่า ทั้งผู้ฝากและผู้กู้ต่างก็มีความต้องการใช้บริการของธนาคารเท่าๆ กัน

ในระบบธนาคารพาณิชย์ปัจจุบัน การร่วมลงทุน (Equity - Financing) จะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรเศรษฐกิจนำเอาทุนจากบุคคลอื่นมาเพื่อดำเนินการในโครงการธุรกิจ ซึ่งในรูปแบบทั่วไปอาจจะมีผู้เกี่ยวข้องตั้งแต่ 2 ฝ่าย หรือมากกว่า (รวมทั้งธนาคารและสถาบันการเงินกับลูกค้า) เพื่อรวมทุนกันในการดำเนินกิจการของโครงการนั้นๆ โดยจะเป็นรูปแบบของห้างหุ้นส่วน บริษัทร่วมทุน หรือสหกรณ์ เป็นต้น

สำหรับการใช้สินเชื่อ (Debt-Financing) นั้นความต้องการจะขึ้นอยู่กับระดับฐานะทางเศรษฐกิจของผู้ขอสินเชื่อ เช่น การขอสินเชื่อของผู้บริโภค การขอสินเชื่อเพื่อการค้า เป็นต้น

สรุปได้ว่าความต้องการเงินทุนจากภายนอกนั้นมาจาก การร่วมลงทุน (Equity-Financing) และการใช้สินเชื่อ (Debt-Financing)

2.3 การร่วมลงทุนและการกู้ยืมตามหลักศาสนาอิสลาม

หลักศาสนาอิสลาม (Shariah) ได้บัญญัติไว้ในพระคัมภีร์ อัลกุรอาน และพระจริยวัตร อัลซุนนะห์ ซึ่งเป็นการวางราบฐานระบบการเงินและระบบการธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามในส่วนการร่วมลงทุน (Equity-Financing) พระจริยวัตร อัลซุนนะห์ บัญญัติว่าการแบ่งปันผลกำไร (Uqud al - Ishtirak) ในสัญญา (Contract) ประเภท al - Mudharabah (แบ่งปันผลกำไร) และ al - Musharakah (ร่วมทุนเพื่อแบ่งปันผลกำไร) และสัญญาอื่นๆที่คล้ายกัน ซึ่งได้กระทำ ตั้งแต่สมัยก่อนศาสนาอิสลามนั้นให้กระทำได้ (Jaiz หรือ Mubah) การผ่อนชำระนั้นก็สามารถกระทำได้ ยกเว้นการกู้ยืมที่มีดอกเบี้ยนั้นต้องห้าม (Haram)

สรุปศาสนาอิสลามอนุญาตให้กระทำได้ทั้งการร่วมลงทุนและการให้สินเชื่อ โดยการร่วมลงทุนขึ้นอยู่ภายใต้สัญญาแบ่งปันผลกำไร ในขณะที่การผ่อนชำระนั้นกระทำภายใต้สัญญาผ่อนชำระ ซึ่งเป็นรากฐานในการจัดตั้งและวิวัฒนาการของระบบธนาคารและระบบการเงิน

การกู้ยืมนั้นสามารถกระทำได้ ตามหลักศาสนาอิสลามแต่จะต้องไม่มีดอกเบี้ย ตามหลักศาสนาอิสลาม (Shariah) นั้น การกู้ยืมเรียกว่า al- Quard al- Hasan (การให้ยืมโดยจุดประสงค์เพื่อกระทำในสิ่งที่ดี) ซึ่งเปรียบเสมือนกับการช่วยเหลือสังคม

3. หลักการบริหารกิจการของธนาคารอิสลาม

โดยหลักแล้วการดำเนินกิจการาของธนาคารอิสลามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การรับฝากและการปล่อยสินเชื่อ

3.1 การรับฝาก

ธนาคารอิสลามจะรับฝากเงินจากลูกค้าใน 3 บัญชีคือ

(1) บัญชีกระแสรายวัน

(2) บัญชีออมทรัพย์

(3) บัญชีเพื่อลงทุน

โดยหลักการแล้วผู้ฝากที่นำเงินมาฝากในบัญชีกระแสรายวันและบัญชีออมทรัพย์เนื่องจากมีจุดประสงค์เพื่อความปลอดภัย และความสะดวกในการเก็บรักษาเงินของผู้ฝาก ซึ่งธนาคารรับฝากเงินในบัญชีทั้งสองประเภทภายใต้ข้อตกลง Al-Wadiah ภายใต้ข้อตกลงนี้ ธนาคารรับฝากเงินเพื่อความปลอดภัย และในขณะเดียวกันก็จะขออนุญาตจากผู้ฝากหรือเจ้าของที่จะใช้ประโยชน์จากเงินฝากเหล่านี้ หากมีผลกำไรจากการใช้ประโยชน์จากเงินฝากเหล่านั้นจะตกเป็นของธนาคารทั้งหมด

ผู้ฝากบัญชีการแสรายวันจะได้รับสมุดเช็คในการถอนเงิน ถึงแม้ว่าโดยข้อตกลงแล้วจะไม่มีคำมั่นสัญญาเกี่ยวกับผลกำไรจากเงินฝากภายใต้ขอตกลง Al-Wadiah แต่ธนาคารสามารถที่จะตอบแทนในรูปของขวัญหรือ HIBAH ในรูปของตัวเงินให้กับผู้ฝากโดยจ่ายเป็นรายเดือนขึ้นอยู่กับยอดคงเหลือในบัญชีแต่ละวันก็ได้

สำหรับผู้ฝากที่ประสงค์ที่จะสร้างผลกำไรจากการใช้ประโยชน์ของเงินฝาก ก็สามารถที่จะใช้บริการบัญชีเงินฝากเพื่อการลงทุนภายใต้ข้อตกลงแบ่งปันผลกำไร Al-Mudharabah ซึ่งการรับฝากอาจจะเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 1-60 เดือน ในอัตราส่วน 70 : 30 (70 เป็นส่วนของผู้ฝาก 30 เป็นส่วนของธนาคาร) เป็นต้น

บัญชีเงินฝากเพื่อการลงทุนจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (1) บัญชีเพื่อการลงทุนทั่วไป และ (2) บัญชีเพื่อการลงทุนพิเศษ ซึ่งบัญชีเพื่อการลงทุนทั่วไปหมายถึงบัญชีเพื่อการลงทุนที่เปิดให้บริการกับประชาชนทั่วไป สำหรับบัญชีเพื่อการลงทุนพิเศษ หมายถึงบัญชีเพื่อการลงทุนที่เปิดให้บริการกับนิติบุคคล หรือรัฐบาล แต่ประเภทการลงทุน และสัดส่วนการแบ่งผลกำไรขึ้นอยู่กับการตกลงกันแต่ละราย และบัญชีเพื่อการลงทุนพิเศษนี้เฉพาะกำไรเท่านั้นที่ต้องมีการแบ่งปันหากเกิดการขาดทุนผู้ฝากจะต้องรับภาระการขาดทุนเช่นเดียวกันกับบัญชีเพื่อการลงทุนทั่วไป

3.2 การปล่อยสินเชื่อ

ธนาคารอาจจะให้ความช่วยเหลือด้านการเงินกับลูกค้าภายใต้ข้อตกลงตามหลักศาสนาอิสลาม เพื่อเป็นการช่วยเหลือลูกค้าในการจัดหาสินทรัพย์ถาวร โรงงาน เครื่องจักร และเงินทุน ภายใต้หลักการของศาสนาอิสลามธนาคารสามารถให้บริการด้านการเงินภายใต้ข้อตกลง ดังต่อไปนี้

(1) Al - Mudharabah (การเข้าลงทุนในโครงการ)

(2) Al - Musharakah (การร่วมลงทุน)

(3) Al - Bai Bithaman Ajil (การผ่อนชำระ)

(4) Al - Ijarah (การเช่าซื้อ)

(5) Al - Murabahah (การจองซื้อ)

Al- Mudharabah (การเข้าลงทุนในโครงการ) ธนาคารจะลงทุนด้านการเงินในโครงการทั้งหมด ลูกค้าจะเป็นผู้บริหารโครงการทั้งหมด ธนาคารและลูกค้าจะทำข้อตกลงในการแบ่งผลกำไรและหากมีการขาดทุนธนาคารจะเป็นผู้รับภาระทั้งหมด

Al - Musharakah (การร่วมลงทุน) ธนาคารและลูกค้าจะร่วมลงทุนตามสัดส่วนในโครงการในรูปแบบนี้ธนาคารสามารถที่จะเข้ามาร่วมบริหารโครงการด้วยก็ได้หากต้องการ และทุกฝ่ายจะต้องเห็นชอบในสัดส่วนการจัดสรรกำไร และหากมีการขาดทุน ทุกฝ่ายจะต้องรับภาระตามสัดส่วน

Al-Bai Bithaman Ajil (การผ่อนชำระ) ธนาคารจะขายสินทรัพย์ที่ลูกค้าต้องการให้กับลูกค้าและธนาคารอนุญาตให้ลูกค้าผ่อนชำระเป็นงวดๆได้

โดยหลักปฏิบัติ ลูกค้าจะเป็นคนแจ้งความจำนงค์ว่าต้องการสินค้าอะไร และลูกค้านั้นเป็นลูกค้าที่ผ่านเกณฑ์การปล่อยสินเชื่อของธนาคาร หลังจากนั้นธนาคารจะซื้อสินค้านั้น แล้วขายต่อให้กับลูกค้านั้นทันทีตามราคาที่ตกลงกันไว้ (ต้นทุน + กำไร) แล้วลูกค้าจะผ่อนชำระกับธนาคารเป็นงวดๆ ตามระยะเวลาที่ตกลงกัน

Al-Ijarah (การเช่าซื้อ) ซึ่งเป็นวิธีการเช่าซื้อทั่วไป

Al-Murabahah (การจองซื้อ) ภายใต้ข้อตกลงนี้ ลูกค้าจะทราบจำนวนของต้นทุนและกำไรและลูกค้าสามารถเลื่อนกำหนดการชำระออกไปได้ โดยทั่วไประยะเวลาที่เลื่อนการชำระคือ 180 วัน

3.3 การให้บริการอื่นๆ นอกจากนี้ธนาคารยังสามารถให้บริการอื่นๆ อีกเช่น การออก Leter of Credit (L/C) หนังสือค้ำประกัน การโอนเงิน การปริวรรตเงินตราต่างประเทศ การลงทุน เป็นต้น

4. รูปแบบการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม

การประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินตามหลักศาสนาอิสลามจะมีความแตกต่างกับการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินทั่วไปก็แต่เฉพาะการประกอบธุรกิจหรือการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยเท่านั้น สำหรับการให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ไม่มีเรื่องดอกเบี้ยเข้ามาเกี่ยวข้องก็จะมีลักษณะเช่นเดียวกัน เช่น การให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา การโอนเงินการเป็นที่ปรึกษาในการลงทุน เป็นต้น ลักษณะของการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินตามหลักศาสนาอิสลามที่แตกต่างไปจากสถาบันการเงินทั่วไปพอสรุปได้ ดังนี้

4.1 การให้กู้ยืม

การให้สินเชื่อของธนาคารอิสลาม นอกจากจะพิจารณาถึงความสามารถในการใช้คืนเงินของผู้ยืมและผลประโยชน์ที่ธนาคารจะได้รับจากการให้สินเชื่อเหมือนกับธนาคารพาณิชย์โดยทั่วไปแล้วธนาคารอิสลามจะต้องพิจารณาถึงประโยชน์ของการให้สินเชื่อที่จะเกิดแก่ผู้ยืมและสังคมเป็นส่วนรวมด้วย การให้สินเชื่อเพื่อสนองความต้องการที่ฟุ่มเฟือยในการบริโภคและการประกอบกิจการที่ขัดกับหลักกฎหมายอิสลามถือเป็นการต้องห้าม รูปแบบการให้สินเชื่อแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้

(1) การให้ยืมเงินแบบให้เปล่า

การให้ยืมเงินแบบให้เปล่าอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า "การให้สินเชื่อเพื่อการกุศล" เป็นการให้สินเชื่อเพื่อการสงเคราะห์แก่ผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาสเพื่อที่จะได้มีการพัฒนาตนเองขึ้นให้ทัดเทียมกับบุคคลทั่วไป โดยธนาคารจะกันเงินฝากประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถามโดยไม่มีดอกเบี้ยและกันเงินกำไรส่วนหนึ่งไว้เพื่อการให้สินเชื่อ การให้สินเชื่อนี้มักจะอยู่ในรูปของ "ทุนการศึกษา" แก่นักศึกษาที่ต้องการเงินใช้จ่ายในการศึกษาซึ่งอาจมีข้อตกลงกับธนาคารว่าเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วจะชดใช้เงินจำนวนดังกล่าวคืนให้แก่ธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารอิสลามอาจให้สินเชื่อนี้แก่ผู้ที่ต้องการสินเชื่อเพื่อการอย่างอื่นที่เป็นความต้องการพื้นฐานนอกเหนือจากความต้องการสิ่งของฟุ่มเฟือยที่ไม่มีความจำเป็นในการดำรงชีวิต หรือผู้ประสบภัยพิบัติตามธรรมชาติในบางประกาศ

(2) การให้กู้ยืมทั่วไป

ธนาคารอิสลามจะให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าของธนาคารเพื่อการประกอบธุรกิจและเพื่อการอื่นที่ธนาคารเห็นสมควร โดยผู้ยืมจะต้องนำหลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกันเข้าทำการค้ำประกันการกู้ยืมเงินดังกล่าว การให้กู้ยืมเงินในวิธีนี้ ธนาคารจะคิดค่าบริการและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการดังกล่าวตามจำนวนเงินที่กู้ยืม การให้บริการของธนาคารในส่วนนี้เป็นการให้บริการเพื่อส่งเสริมการประกอบธุรกิจของลูกค้า การกู้ยืมเงินดังกล่าวจะให้แก่ลูกค้ารายย่อยที่ต้องการเงินทุนเพียงเล็กน้อยเพื่อเสริมสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจ

4.2 การให้สินเชื่อเพื่อผลตอบแทน

การให้สินเชื่อเพื่อผลตอบแทนนี้ เป็นวิธีการให้สินเชื่อเพื่อการลงทุนของธนาคารอิสลามในการทำธุรกิจ โดยธนาคารจะเป็นผู้ให้สินเชื่อแก่ผู้ที่ต้องการเงินทุนเพื่อประกอบกิจการในรูปของการเข้าเป็นหุ้นส่วนในการประกอบธุรกิจนั้น ธนาคารจะเป็นผู้ออกเงินทุน และลูกค้าจะเป็นผู้ประกอบการหรือธนาคารจะเป็นผู้จัดหาเครื่องจักร เครื่องมือในการประกอบการตลอดจนอุปกรณ์สิ่งของต่างๆที่ลูกค้าต้องการนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจ การให้สินเชื่อในลักษณะนี้สามารถแบ่งแยกออกได้เป็นดังนี้

(1) การให้สินเชื่อเพื่อการซื้อสินค้า

การให้สินเชื่อเพื่อการซื้อสินค้า เป็นการให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนการประกอบธุรกิจหรือสนองความต้องการพื้นฐาน และเพื่อการผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายหรือการให้บริการเพื่อเสริมรายได้ของลูกค้า ซึ่งอาจทำได้ดังนี้

1) การขายสินค้าโดยการบวกเพิ่มราคาสินค้า

ธนาคารอิสลามจะลงทุนซื้อสินค้าที่เป็นความต้องการของลูกค้าได้ว่าจะเป็นสินค้าที่เป็นอสังหาริมทรัพย์หรือสังหาริมทรัพย์ และจะนำมาจำหน่ายให้แก่ลูกค้าในราคาต้นทุนบวกกำไรที่ธนาคารควรจะได้รับอีกทอดหนึ่ง วิธีการเช่นนี้ในทางธุรกิจของศาสนาอิสลามถือว่าเป็นการซื้อมาขายไปการให้สินเชื่อดังกล่าวนี้ลูกค้าสามารถชำระเงินค่าสินค้าที่ธนาคารนำมาจำหน่ายให้เป็นงวดๆ ได้ตามที่ได้ตกลงไว้กับธนาคาร การให้สินเชื่อในลักษณะดังกล่าวนี้ ธนาคารมีหน้าที่จะต้องพิจารณาถึงความสามารถในการชำระราคาสินค้าของผู้ซื้อสินค้าด้วย

2) การขายสินค้าผ่อนส่ง

วิธีการให้สินเชื่อโดยการขายสินค้าวิธีนี้ เป็นการขายสินค้าผ่อนส่งระยะยาวโดยธนาคารอิสลามจะลงทุนในกิจการอสังหาริมทรัพย์หรือซื้อโครกงารอสังหาริมทรัพย์จากผู้ลงทุนแล้วนำมาจำหน่ายแก่ผู้ซื้อรายย่อย ทั้งนี้ ธนาคารจะพิจารณาถึงความสามารถในการชำระค่าสินค้าของลูกค้าเป็นสำคัญ การขายสินค้าโดยวิธีการนี้ จะแตกต่างกับการบวกเพิ่มราคาสินค้าตรงที่ว่าระยะเวลาในการให้สินเชื่อจะแตกต่างกันมาก และลักษณะของสินค้าที่ซื้อขายกันตามข้อนี้ มักจะเป็นอสังหาริมทรัพย์ในส่วนของบ้านหรือที่ดินที่มีราคาสูง

3) การขายสินค้าโดยการจองซื้อ

การขายสินค้าในกรณีที่ผู้ซื้อและผู้ขายยังไม่สามารถกำหนดตัวทรัพย์และจำนวนของทรัพย์ที่จะทำการซื้อขายให้เฉพาะเจาะจงเป็นทรัพย์เฉพาะ ซึ่งถือเป็นการต้องห้ามตามหลักศาสนาอิสลาม แต่การขายสินค้าโดยจะจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าในอนาคตเมื่อได้มีการพิจารณาลักษณะของสินค้าที่ทำการซื้อขายไว้แน่นอนเป็นทรัพย์เฉพาะสิ่งแล้วก็ไม่เป็นการต้องห้ามตามคำสอนของศาสนาแต่อย่างใด การให้สินเชื่อในกรณีนี้ ธนาคารอิสลามจะกำหนดราคาสินค้าโดยคำนึงถึงระยะยาวเวลาที่ให้สินเชื่อและผลกำไรที่ธนาคารควรจะได้รับ ซึ่งราคาสินค้าดังกล่าวจะต้องไม่สูญกว่าราคาสินค้าในขณะส่งมอบ ระยะเวลาในการส่งมอบไม่ควรจะเกินรอบระยะเวลาการผลิตรอบหนึ่งสำหรับสินค้าที่เป็นวัตถุดิบหรือไม่ควรจะมากกว่าหนึ่งปี ธนาคารจะคับเงินจากลูกค้าโดยการผ่อนชำระเป็นงวด และเมื่อลูกค้าชำระราคาสินค้าครบถ้วนแล้ว ธนาคารจึงจะส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า

(2) การให้สินเชื่อโดยการร่วมลงทุน

การให้สินเชื่อโดยการร่วมลงทุนดังกล่าวถือว่าเป็นหลักการสำคัญของธนาคารอิสลามในกรณีของการร่วมลงทุนแบบแบ่งปันผลกำไรขาดทุน โดยการร่วมลงทุนแบบการเข้าหุ้นส่วน ซึ่งเป็นรูปแบบการประกอบธุรกิจโดยการตกลงเข้าทำสัญญากันระหว่างบุคคลสองฝ่าย ซึ่งธนาคารทำสัญญาเข้าหุ้นส่วนกับผู้กู้หรือตัวแทนของผู้กู้เพื่อร่วมกันประกอบกิจการ โดยมีข้อตกลงเรื่องการแบ่งผลกำไรขาดทุนและระยะเวลาในการลงทุนไว้ล่วงหน้า

(3) การให้สินเชื่อเพื่อการลงทุนโดยไม่มีอำนาจในการจัดการ

การให้สินเชื่อโดยวิธีการนี้ ธนาคารอิสลามจะเป็นผู้ลงทุนในกิจการใดกิจการหนึ่งที่ธนาคารเห็นว่าผู้ประกอบการมีความรู้ ความสามารถที่จะประกอบการให้ประสบผลสำเร็จและมีผลกำไร ธนาคารจะทำข้อตกลงกับผู้ที่ขอสินเชื่อถึงวิธีการในการเข้าร่วมลงทุน ระยะเวลาในการร่วมทุนและรายละเอียดของกิจการที่ร่วมลงทุน ในกรณีที่ธนาคารและผู้ขอสินเชื่อสามารถที่จะตกลงกันได้ธนาคารและผู้ขอสินเชื่อก็จะเข้าทำสัญญาร่วมลงทุนระหว่างกันตามข้อตกลงที่ได้ตกลงกันไว้ ธนาคารจะไม่เข้าไปจัดการในเรื่องของการบริหารกิจการของผู้ขอสินเชื่อ แต่ธนาคารจะเป็นเพียงผู้ดูแลให้กิจการดำเนินไปตามสัญญาร่วมลงทุนที่ได้ทำไว้เท่านั้น

ในกรณีที่กิจการร่วมลงทุนจำเป็นจะต้องใช้เงินลงทุนสูง คู่สัญญาอาจทำความตกลงให้ธนาคารจัดหาผู้ร่วมลงทุนเข้าร่วมลงทุนในกิจการได้ ในกรณีดังกล่าวธนาคารจะเชิญชวนประชาชนทั่ว ๆไปเข้าร่วมลงทุนโดยธนาคารจะออกตราสารเพื่อระดมทุนที่เรียกว่า Muharabah Certificate ผู้ทรงตราสารดังกล่าวจะต้องผูกพันตามเงื่อนไขในการออกตราสารนั้น โดยจะเป็นผู้ลงทุนในการประกอบกิจการเช่นเดียวกับธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารจะเป็นผู้จัดการดูแลรักษาผลประโยชน์แก่ผู้ทรงตราสารดังกล่าว การร่วมลงทุนตามสัญญา Muharabah ส่วนมากจะเป็นการร่วมลงทุนกันในโครงการระยะสั้น เพื่อให้มีการแบ่งปันผลกำไรระหว่างกันโดยเร็ว กรณีที่กิจการขาดทุนธนาคารในฐานะผู้ลงทุนจะต้องรับผิดชอบต่อผลการขาดทุนแต่เพียงผู้เดียว ผู้ประกอบการไม่ต้องรับผิดชอบต่อผลการขาดทุนของกิจการแต่อย่างใด การให้สินเชื่อในลักษณะนี้ จะขึ้นอยู่กับข้อสัญญาที่ธนาคารตกลงกับลูกค้าไว้เป็นสำคัญ และทุกฝ่ายจะต้องปฏิบัติตามสัญญาอย่างเคร่งครัด

(4) การให้กู้ยืมเงินเบิกเกินบัญชี

โดยทั่วไปเมื่อลูกค้าได้เปิดบัญชีกระแสรายวันไว้กับธนาคารอิสลามโดยมีหลักประกันการเบิกจ่ายเงินกับธนาคารไว้แล้ว หากจำนวนเงินที่เจ้าของบัญชีสั่งจ่ายมากกว่าจำนวนเงินที่มีอยู่ในบัญชีแต่ไม่เกินกว่าหลักประกันที่มีไว้กับธนาคาร ธนาคารอาจจะพิจารณาให้ลูกค้าเบิกเงินเกินบัญชีดังกล่าวได้ เมื่อพิจารณาจากฐานะของลูกค้าในการจ่ายเงินคืนแก่ธนาคาร และเมื่อลูกค้าได้ทำความตกลงที่จะรับผิดชอบในการจ่ายเงินที่ธนาคารได้จ่ายให้แก่ลูกค้าไปก่อน การให้กู้ยืมเงินเบิกเกินบัญชีจะเป็นการให้กู้ยืมในระยะสั้นเท่านั้น ธนาคารจะไม่สามารถเรียกเก็บค่าตอบแทนจากการให้กู้ยืมเงินดังกล่าวนี้ได้ การให้กู้ยืมเงินเบิกเกินบัญชีนี้ธนาคารจะจัดให้แต่เฉพาะลูกค้าที่เปิดบัญชีกระแสรายวันและยินยอมให้ธนาคารนำเงินไปใช้ในการประกอบกิจการของธนาคารเท่านั้น เนื่องจากธนาคารจะได้รับประโยชน์จากการที่นำเงินในบัญชีไปใช้จ่ายอยู่แล้ว

4.3 การรับฝากเงิน

โดยทั่วไปแล้ว ธนาคารอิสลามหรือธนาคารปราศดอกเบี้ยจะเปิดให้บริการเงินฝากแก่ลูกค้าของธนาคาร ดังนี้

(1) การฝากเงินโดยไม่มีผลตอบแทน

- บัญชีเงินฝากออมทรัพย์
- บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน

(2) การฝากเงินเพื่อการลงทุน

บุคคลใดที่ประสงค์จะร่วมลงทุนกับธนาคารอิสลามสามารถที่จะนำเงินมาลงทุนโดยการเปิดบัญชีเงินฝากเพื่อการลงทุนไว้กับธนาคาร โดยธนาคารจะทำความตกลงกับผู้เปิดบัญชีดังกล่าวถึงรายละเอียดของกิจการที่จะนำเงินไปลงทุน ระยะเวลาและเงื่อนไขในการลงทุน โดยปกติแล้วบัญชีเงินฝากเพื่อการลงทุนจะมีกำหนดระยะเวลาการฝากเงินไว้เป็นการแน่นอน และเมื่อครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ธนาคารจะต้องทำการชำระบัญชี

เพื่อคำนวณผลกำไรขาดทุนของการประกอบกิจการและจัดสรรแบ่งกันไปตามอัตราส่วนของเงินลงทุนที่เปิดบัญชีไว้กับธนาคาร ในกรณีที่กิจการที่ลงทุนมีผลกำไร ผู้ฝากเงินก็จะได้รับเงินกำไรดังกล่าวไปพร้อมกับเบิกถอนเงินฝาก ในกรณีที่กิจการมีผลการดำเนินการขาดทุนธนาคารก็จะหักเงินส่วนที่ขาดทุนนั้นออกจากเงินในบัญชี และหากเงินเหลือก็จะคืนให้แก่ผู้ฝาก

ธนาคารอิสลามสามารถที่จะนำเงินฝากเพื่อการลงทุนไปใช้ในกิจการตามสัญญาร่วมลงทุนระหว่างผู้เปิดบัญชีกับธนาคารได้ โดยธนาคารจะเข้าเป็นผู้ประกอบการ และผู้ฝากเงินจะเป็นผู้ลงทุน ข้อตกลงในสัญญาร่วมลงทุนจะมีลักษณะต่าง ๆดังต่อไปนี้

ก. ธนาคารจะนำเงินฝากไปลงทุนในกิจการใดกิจการหนึ่ง โดยธนาคารจะทำหน้าที่ดูแลและจัดการเกี่ยวกับเงินฝากนั้น ในกรณีนี้ธนาคารจะทำหน้าที่เช่นเดียวกับทรัสตี และมีสิทธิที่จะได้รับค่าตอบแทนจากการทำหน้าที่ดังกล่าว ส่วนผู้เปิดบัญชีเงินฝากก็จะได้รับผลตอบแทนจากการลงทุน

ข. ธนาคารสามารถนำเงินฝากในบัญชีไปลงทุนในกิจการใดกิจการหนึ่งที่ธนาคารเป็นผู้ประกอบการด้วยตนเอง กรณีนี้ ธนาคารจะต้องตกลงแบ่งปันผลกำไรระหว่างกันตามที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญาเปิดบัญชีเงินฝากเพื่อการลงทุน และในกรณีที่กิจการขาดทุนธนาคารจะไม่ต้องรับผิดชอบในส่วนของการขาดทุน ภาระการขาดทุนดังกล่าวจะตกอยู่แก่ผู้ฝากเงินแต่เพียงผู้เดียวเท่านั้น

ค. การลงทุนร่วมกัน การลงทุนโดยวิธีนี้ ธนาคารจะลงเงินของตนเองพร้อมกับเงินฝากในบัญชีดังกล่าว โดยธนาคารมีหน้าที่ดูแลจัดการแทนผู้ฝากเงิน การลงทุนในกรณีนี้ส่วนมากมักจะเกิดกับการลงทุนในโครงการขนาดใหญ่ ซึ่งใช้เงินลงทุนจำนวนมาก ธนาคารจะจัดทำหนังสือชี้ชวนให้ผู้ที่สนใจจะเข้าร่วมลงทุนเข้าร่วมลงทุนกับตน ในส่วนของการแบ่งปันผลกำไรขาดทุนก็จะเป็นไปตามสัดส่วนที่กำหนดไว้ในสัญญาร่วมลงทุน

4.4 การประกอบธุรกิจอื่นของธนาคารอิสลาม

นอกจากการประกอบธุรกิจของธนาคารที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ธนาคารอิสลามยังสามารถที่จะให้บริการประเภทอื่นได้อีก ทั้งนี้ภายใต้เงื่อนไขว่าการให้บริการดังกล่าวจะต้องไม่เกี่ยวข้องกับการคิดดอกเบี้ย การประกอบธุรกิจอื่นของธนาคาร ได้แก่

(1) การให้สินเชื่อเพื่อการทำลีสซิ่ง

ซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) การลีสซิ่งที่ไม่อาจเพิกถอนได้

การให้สินเชื่อเพื่อการลีสซิ่งในลักษณะนี้ ธนาคารจะทำความตกลงกับลูกค้า โดยธนาคารจะซื้อทรัพย์สินอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่ได้ตกลงกับลูกค้าไว้ เมื่อธนาคารซื้อทรัพย์สินดังกล่าวธนาคารยังคงมีกรรมสิทธิ์เหนือทรัพย์สินที่เช่านั้น โดยลูกค้ามีสิทธิที่จะใช้ทรัพย์นั้นได้ตราบใดที่ยังคำชำระค่าเช่าให้แก่ธนาคารเมื่อสิ้นระยะเวลาการเช่าดังกล่าวลูกค้าจะต้องส่งมอบทรัพย์สินคืนให้แก่ธนาคารสัญญาลีสซิ่งในลักษณะนี้ลูกค้าไม่สามารถที่จะบอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนดการเช่าได้ ธนาคารจะตั้งอัตราค่าเช่าโดยคำนวณจากราคาทรัพย์สินที่เช่าบวกกับผลกำไรที่ธนาคารควรจะได้รับ อย่างไรก็ตามคู่สัญญาจะตกลงกันว่าให้ลูกค้ามีสิทธิที่จะซื้อทรัพย์สินที่เช่านั้นได้เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการเช่า

2) การลีสซิ่งแบบชั่วคราว

การลีสซิ่งแบบชั่วคราวนี้จะแตกต่างกับการลิสซิ่งแบบเพิกถอนไม่ได้กล่าวคือลูกค้ามีสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญาได้โดยไม่ถือว่าเป็นการผิดสัญญา ระยะเวลาของการทำลีสซิ่งแบบชั่วคราวนี้จะมีกำหนดเวลาสั้นกว่าระยะเวลาของการลีสซิ่งแบบเพิกถอนไม่ได้และธนาคารเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาทรัพย์สิน และลูกค้ามีหน้าที่รับผิดชอบเฉพาะค่าเช่าตามสัญญาเท่านั้น

(2) การประมูลเพื่อการลงทุน

เมื่อมีโครงการใดโครงการหนึ่งที่ผู้รับเหมาต้องเข้าทำการประมูลเพื่อก่อสร้างหรือเพื่อการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้โครงการแล้วเสร็จ ผู้ประมูลโครงการจำเป็นที่จะต้องหาแหล่งเงินทุนเพื่อให้การสนับสนุนเข้าประมูลโครงการของตน ธนาคารอาจจะเสนอตัวเข้าเป็นผู้ให้การสนับสนุนดังกล่าวได้ โดยมีสิทธิที่จะได้รับผลตอบแทนจากผู้เข้าร่วมประมูล

(3) ตราสารทางการเงินเพื่อการลงทุน

ตราสารทางการเงินในการร่วมลงทุนเป็นตราสารทางการเงินที่เปลี่ยนมือได้ชนิดหนึ่งที่ออกโดยธนาคารอิสลามโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดแทนการกู้ยืมเงินระยะกลางและระยะยาวแทนการออกหุ้นกู้ซึ่งเป็นตราสารที่มีการคิดดอกเบี้ยในกิจการหุ้นส่วน หรือการร่วมลงทุน ตราสารชนิดนี้จะมีอายุสูงสุด 10 ปี ในระหว่างระยะเวลาดังกล่าวผู้ทรงตราสารสามารถไถ่ถอนตราสารดังกล่าวได้ตราสารชนิดนี้ได้รับการออกแบบโดยธนาคารอิสลามแห่งสาธารณรัฐอิสลามปากีสถาน เพื่อทดแทนการออกตราสารประเภทหุ้นกู้ ซึ่งจะกำหนดผลตอบแทนที่จะได้รับจากหุ้นกู้ไว้แน่นอน ซึ่งจะเข้าหลักเกณฑ์ของการคิดดอกเบี้ยในศาสนาอิสลาม ผู้ทรงตราสารจะถือเป็นผู้ร่วมลงทุนกับกิจการที่กำหนดในตราสารนั้น ตราสารดังกล่าวเป็นตราสารฝ่ายทุนแต่ไม่ใช่หุ้นสามัญ การออกตราสารดังกล่าวนี้ได้มีการออกเพื่อจำหน่ายโดยมีวัตถุประสงค์ในการระดมทุนต่างๆ โดยธนาคารจะเป็นผู้ออกตราสารจำหน่ายแก่ประชาชนเป็นคราวๆนอกจากนี้ ธนาคารอิสลามอาจกำหนดให้ตราสารดังกล่าวสามารถเปลี่ยนเป็นหุ้นสามัญของกิจการได้ทั้งหมดหรือบางส่วนในการออกตราสารดังกล่าว กิจการที่ประสงค์จะระดมทุนโดยการออกตราสารจะต้องนำหลักทรัพย์มาจำนองเป็นการค้ำประกันการออกตราสารดังกล่าวด้วย โดยทั่วไปแล้วตราสารดังกล่าวก็สามารถที่จะโอนเปลี่ยนมือและจะมีการเข้าซื้อขายกันในตลาดหลักทรัพย์ในการควบคุมการออกตราสารชนิดนี้จะต้องมีการแต่งตั้ง ทรัสตีเพื่อตรวจสอบโครงการที่มีการออกตราสารและตรวจสอบเอกสารต่างๆของโครงการ เพื่อดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้ลงทุนโดยการซื้อตราสาร และในการออกตราสารจะต้องผ่านขั้นตอนการพิจารณาของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการออกตราสาร ตราสารชนิดนี้จะต้องมีการจำนองทรัพย์สินของผู้ออกตราสารหรือมีหลักประกันมาวางเพื่อค้ำประกันการออกตราสารดังกล่าว

(4) การลงทุนเพื่อการเกษตร

ธนาคารอิสลามอาจลงทุนเพื่อการเกษตร โดยการจัดหาที่ดินที่อยู่ในความครอบครองของตนให้แก่ผู้ร่วมลงทุนที่เป็นเกษตรกรเพื่อให้เข้าครอบครองทำประโยชน์ในที่ดินนั้นตามกำหนดเวลาในการร่วมลงทุนที่ตกลงไว้กับธนาคาร ซึ่งระยะเวลาร่วมลงทุนจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการทำประโยชน์ในที่ดิน เช่น ระยะการเก็บเกี่ยวพืชผลคราวใดคราวหนึ่งในการทำประโยชน์ในที่ดินธนาคารจะเป็นผู้ออกทุนในค่าเมล็ดพันธุ์ ค่าปุ๋ย และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในการเพาะปลูกนั้น เกษตรกรจะเป็นผู้ลงทุนโดยแรงงานในการเพาะปลูกและดูแลพืชผลนั้น เมื่อพืชผลได้รับการเก็บเกี่ยวและขายออกไปแล้วทั้งสองฝ่ายจึงจะได้แบ่งปันผลกำไรจากการทำประโยชน์ในที่ดินดังกล่าวตามข้อตกลงที่ทำกันไว้ล่วงหน้า

(5) การให้สินเชื่อทางการค้า

ธนาคารอิสลามจะให้สินเชื่อทางการค้าในระยะสั้นแก่ลูกค้า โดยการออกทุนให้แก่ลูกค้าในการซื้อสินค้า การนำเข้าสินค้า การส่งออกสินค้าและเครื่องจักร การสำรองสินค้า อะไหล่วัตถุดิบเพื่อการผลิต และสินค้ากึ่งสำเร็จรูป ตามที่ประเภทกิจการของลูกค้าประกอบธุรกิจ การให้สินเชื่อแก่ลูกค้าดังกล่าวจะสามารถทำได้โดยวิธีการดังต่อไปนี้

1) เลตเตอร์ ออฟ เครดิต ภายใต้หลักการของอัลวาคาลา (Letter of Credit under principle of Al Wakalah)

ในกรณีที่ลูกค้าประสงค์จะได้รับสินเชื่อโดยการเปิดเลตเตอร์ ออฟ เครดิต เพื่อชำระราคาสินค้าให้แก่ผู้ขายสินค้าจะต้องแจ้งขอเปิดเลตเตอร์ ออก เครดิต ไปยังธนาคาร ธนาคารจะแจ้งให้ลูกค้านำหลักประกันที่มีมูลค่าเท่ากับสินเชื่อที่ธนาคารจะให้มามอบไว้ให้แก่ธนาคาร เพื่อเป็นประกันการให้สินเชื่อดังกล่าว เมื่อธนาคารได้รับหลักประกันดังกล่าวแล้วธนาคารก็จะเปิดเลตเตอร์ ออฟ เครดิต เพื่อชำระเงินค่าสินค้าให้แก่ลูกค้า ซึ่งในการให้สินเชื่อดังกล่าวนี้ ธนาคารจะได้รับค่าธรรมเนียมเป็นการตอบแทน

2) เลตเตอร์ ออฟ เครดิต ภายใต้หลักการของการเป็นหุ้นส่วน (Letter of Credit under Principle of Al Musharakah)

การให้สินเชื่อโดยวิธีการดังกล่าวนี้ ลูกค้าจะต้องแจ้งความประสงค์ขอเปิดเลตเตอร์ ออฟ เครดิต ให้ธนาคารทราบ และทั้งสองฝ่ายจะเข้าทำสัญญาตกลงกันในเงื่อนไขของการให้สินเชื่อแบบเข้าหุ้นส่วน ทั้งนี้ ลูกค้าจะต้องวางมัดจำโดยฝากไว้กับธนาคารสำหรับหุ้นในส่วนของตนโดยจะคำนวณจากราคาสินค้าที่จะทำการซื้อหรือนำเข้า ธนาคารจะออก เลตเตอร์ ออฟ เครดิต และจะชำระเงินค่าสินค้าให้แก่ธนาคารผู้เรียกให้ชำระ โดยการใช้เงินที่ลูกค้าได้นำมาฝากไว้ร่วมกับเงินที่ธนาคารให้สินเชื่อแบบการเข้าเป็นหุ้นส่วนของธนาคาร และธนาคารจะส่งมอบเอกสารให้แก่ลูกค้าเพื่อไปรับสินค้าซึ่งลูกค้าจะต้องนำสินค้าดังกล่าวไปดำเนินการตามที่ได้ตกลงกันไว้กับธนาคาร กำไรจากการดำเนินการดังกล่าวจะแบ่งกันตามสัดส่วนการเข้าหุ้นระหว่างธนาคารกับลูกค้า

3) เลตเตอร์ ออฟ เครดิต ภายใต้หลักการของการบวกเพิ่มราคาสินค้า (Letter of Credit under the Principle of Al Murabahah)

การให้สินเชื่อโดยวิธีนี้เมื่อลูกค้าประสงค์จะเปิด เลตเตอร์ ออฟ เครดิต ก็จะแจ้งมายังธนาคารเพื่อขอให้ธนาคารเปิดเลตเตอร์ ออฟ เครดิต ให้ก่อน โดยให้ธนาคารเป็นผู้ซื้อสินค้าและชำระราคาสินค้าแทนตน เมื่อสินค้ามาถึงยังท่าเรือแล้วธนาคารจะเป็นผู้รับสินค้าและเป็นเจ้าของสินค้าและจะนำสินค้าดังกล่าวขายต่อไปให้แก่ลูกค้าในราคาที่บวกกำไรเพิ่มเข้าด้วยแล้ว

4) การค้ำประกันโดยธนาคาร (Letter of Guarantee)

ธนาคารจะให้บริการค้ำประกันแก่ลูกค้าที่ประสงค์จะใช้บริการของธนาคารในการค้ำประกันเพื่อประกันการปฏิบัติตามสัญญาหรือเพื่อประกันการชำระเงินการค้ำประกันในลักษณะนี้ ธนาคารอาจเรียกให้ลูกค้านำเงินฝากไว้เป็นประกันกับธนาคาร และธนาคารจะคิดค่าธรรมเนียมจากลูกค้าเป็นค่าตอบแทนในการออกหนังสือค้ำประกันดังกล่าว

5. ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งสถาบันการเงินตามหลักศาสนาอิสลามในประเทศไทย

เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2540 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ และมอบหมายในเรื่องการจัดตั้งธนาคารอิสลาม 3 ประการ ดังนี้

(1) มอบหมายให้ธนาคารออมสินเร่งรัดบริการธุรกิจการธนาคารแบบอิสลามให้แล้วเสร็จในปี 2540 โดยให้ประสานงานในรายละเอียดกับกระทรวงการคลัง

(2) มอบหมายให้สำนักงานเศรษฐกิจการคลังร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยเร่งรัดการกำหนดแนวทางและประสานการปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในส่วนของธนาคารเฉพาะของรัฐและ/หรือธนาคารพาณิชย์ของรัฐอื่นๆ เช่น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และ/หรือธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้สามารถเปิดให้บริการธุรกิจธนาคารแบบอิสลามโดยด่วน

(3) มอบหมายให้กระทรวงการคลังดำเนินการศึกษารายละเอียดความเป็นไปได้ในการจัดตั้งธนาคารอิสลามขึ้นในประเทศไทยอย่างเต็มรูปแบบ โดยมีพระราชบัญญัติรองรับเป็นการเฉพาะ

เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว กองนโยบายการเงินและสถาบันการเงินสำนักงานเศรษฐกิจการคลังได้ทำการศึกษารายละเอียดความเป็นไปได้ในการจัดตั้งธนาคารอิสลามขึ้นในประเทศไทยอย่างเต็มรูปแบบ โดยมีพระราชบัญญัติรองรับเป็นการเฉพาะ โดยทำการศึกษาจากบทความบทวิจัย เอกสารต่างๆทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งศึกษาพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามของต่างประเทศพร้อมกันนั้นได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับประธานกรรมการอิสลามประจำจังหวัด คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ประธานและกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์อิสลาม วุฒิสมาชิก ผู้แทนหอการค้า ชาวไทยมุสลิมในพื้นที่ต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และได้เดินทางไปศึกษาดูงานธนาคารอิสลามในประเทศมาเลเซีย นอกจากนี้ได้ใช้แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นในพื้นที่ต่างๆทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดจากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ชาวไทยมุสลิมในทุกพื้นที่มีความต้องการที่จะให้มีการจัดตั้งธนาคารอิสลามขึ้นในประเทศไทย และดำเนินธุรกิจธนาคารอย่างครบวงจรและสอดคล้องกับหลักศาสนาอิสลาม ซึ่งการจัดตั้งเป็นธนาคารอิสลามเต็มรูปแบบจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาเศรษฐกิจโดยเฉพาะในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และในปัจจุบันได้มีการตื่นตัวในการทำธุรกิจระหว่างประเทศของชาวไทยมุสลิมกับชาวมุสลิมในต่างประเทศมากขึ้น ซึ่งหากมีธนาคารอิสลามในประเทศไทยจะมีส่วนในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจยิ่งขึ้น นอกจากนี้ จะเป็นการช่วยให้ชาวไทยมุสลิมสามารถดำเนินชีวิตและธุรกิจให้สอดคล้องกับหลักศาสนาอิสลาม ในขณะเดียวกันได้ให้ข้อคิดเห็นว่าสำหรับการเปิดแผนกเฉพาะกิจเพื่อให้บริการด้านการเงินของธนาคารของรัฐ เช่น ธนาคารออมสินนั้น ชาวไทยมุสลิมยังไม่มีความเชื่อมั่นว่าในการดำเนินธุรกิจจะเป็นไปตามหลักศาสนาอิสลามอย่างครบถ้วน และสามารถที่จะแยกกิจกรรมส่วนนี้ออกจากธุรกิจที่ผูกพันกับดอกเบี้ยซึ่งต้องห้ามตามหลักศาสนาอิสลามได้ครบถ้วน

ในการพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของการจัดตั้งธนาคารอิสลามในประเทศไทยนั้น การศึกษาจะพิจารณาในลักษณะเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ กล่าวคือ จะวิเคราะห์ความเป็นไปได้ด้านต่างๆดังนี้

5.1 ความเป็นไปได้ด้านการตลาด (Marketing Analysis)

5.2 ความเป็นไปได้ด้านเทคนิค (Technical Analysis)

5.3 ความเป็นไปได้ด้านการจัดการ (Management Analysis)

5.4 ความเป็นไปได้ด้านการเงิน (Financial Analysis)

5.1 ความเป็นไปได้ด้านการตลาดของธนาคารอิสลามในประเทศไทย

ในการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ด้านการตลาดจะดูในเรื่องขนาดของตลาด ส่วนแบ่งของตลาด และการขยายตัวของตลาดในอนาคต

ในเรื่องขนาดของตลาดนั้น พิจารณาจากขนาดของจำนวนประชากรชาวไทยมุสลิมปริมาณเงินฝากและปริมาณสินเชื่อ แต่เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับเงินฝากและสินเชื่อนั้นเป็นข้อมูลรวม และไม่ได้มีการแยกแยะว่าเป็นเงินฝาก และสินเชื่อของชาวไทยมุสลิมว่าเป็นจำนวนเท่าใด ดังนั้น จึงใช้สมมุติฐาน โดยการใช้สัดส่วนจำนวนประชากรต่อยอดเงินฝาก และยอดสินเชื่อรวมในพื้นที่ที่ทำการศึกษา

ประชากร

จำนวนประชากรชาวไทยมุสลิมในพื้นที่ 29 จังหวัดที่มีคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2539 มีจำนวนทั้งสิ้น 2,658, 889 คน หรือประมาณร้อยละ 82 ของจำนวนชาวไทยมุสลิมทั้งประเทศ ซึ่งมีประมาณ 3.2 ล้านคน

รายได้

จากข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2541 รายได้ต่อหัวต่อปีของประชาชนใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยรายได้ต่อหัวต่อปีสูงสุดคือ จังหวัดสงขลา 60,350 บาท และต่ำสุด คือ จังหวัดนราธิวาส 32,998 บาท สาขารายได้หลักของประชาชนใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้คือสาขาการเกษตร

ในพื้นที่ 5 จังหวัดชาแดนภาคใต้ประกอบด้วย สงขลา สตูล ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส มีชาวไทยมุสลิมประมาณ 1.79 ล้านคน หรือประมาณร้อยละ 56.65 ของจำนวนประชากรรวมใน 5 จังหวัดโดยจังหวัดที่มีชาวไทยมุสลิมมากที่สุด คือ จังหวัดนราธิวาสจำนวน 543,032 คน หรือร้อยละ 82.00 ของจำนวนประชากรทั้งจังหวัดจำนวน 662,234 คน รองลงมาคือ จังหวัดปัตตานี ซึ่งมีชาวไทยมุสลิมจำนวน 511,569 คน เป็นร้อยละ 85.53 ของจำนวนประชากรทั้งจังหวัดจำนวน 598,117 คน

ข้อมูลด้านการเงิน

ปริมาณเงินฝากและสินเชื่อโดยรวมของ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ณ 31 ธันวาคม 2542 เงินฝากโดยรวมจำนวน 110,638 ล้านบาท ยอดสินเชื่อโดยรวม จำนวน 97,164 ล้านบาท จากสมมติฐานการหาประมาณการเงินฝาก และสินเชื่อของชาวไทยมุสลิมใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้สัดส่วนจำนวนประชากรต่อยอดเงินฝาก จะได้ประมาณการเงินฝากของชาวไทยมุสลิมใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้จำนวน 45,875 ล้านบาท และปริมาณสินเชื่อจำนวน 40,050 ล้านบาท โดยจังหวัดสงขลาจะมีปริมาณเงินฝากและสินเชื่อสูงสุด

ยอดเงินฝากรวมของ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 110,638 หรือร้อยละ 1.7 ของยอดเงินฝากรวมทั้งประเทศ ในขณะที่ยอดสินเชื่อรวมของ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีจำนวน 97,164 หรือ ร้อยละ 1.5 ของยอดสินเชื่อรวมทั้งประเทศ

ข้อมูลจากแบบสอบถาม

จากการเก็บรวมรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้ทำการสำรวจในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 452 คน ที่เป็นชาวไทยมุสลิมพบว่าร้อยละ 50 มีความรู้ระดับปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน รองลงมาเป็นการใช้บริการทางการเงินกับสหกรณ์ ร้อยละ 98 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการจัดตั้งธนาคารอิสลามขึ้นในประเทศไทยและยินดีใช้บริการด้านบริการด้านการเงินทั้งเงินฝากและสินเชื่อกับธนาคารอิสลาม และเห็นว่ารูปแบบของธนาคารควรเป็นของรัฐ และมีกฎหมายรองรับการจัดตั้งขึ้นเป็นการเฉพาะ

ส่วนแบ่งตลาด (Market Share)

ส่วนแบ่งตลาดของธนาคารอิสลามจะมีมากน้อยเพียงใดจะต้องพิจารณาว่าจะมีลูกค้ากลุ่มใดบ้างที่จะมาใช้บริการของธนาคารอิสลาม ข้อมูลจากการศึกษา และเก็บรวบรวมในพื้นที่ต่างๆโดยเฉพาะในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้เชื่อว่า กลุ่มลูกค้าน่าจะประกอบด้วย สหกรณ์ ประชาชนทั่วไป และกลุ่มธุรกิจ

สหกรณ์

ปัจจุบันได้มีการรวมตัวของชาวไทยมุสลิมเพื่อจัดตั้งสหกรณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้าหรือสหกรณ์การเกษตร จำนวนมากพอสมควร เนื่องจากอุปสรรคเกี่ยวกับเรื่องดอกเบี้ยทำให้สหกรณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งสหกรณ์ออมทรัพย์ เมื่อมีเงินคงเหลือแทนที่จะนำไปฝากไว้กับธนาคารพาณิชย์ แต่กลับพยายามที่จะขยายธุรกิจโดยการให้สินเชื่อเพิ่มขึ้น ส่งผลให้มาตรฐานในการคัดเลือกลูกค้ามีความหย่อนยานลง และมีปัญหาด้านหนี้สูญเพิ่มขึ้นตามมาภายหลัง นอกจากนั้น สหกรณ์บางแห่งได้มีการนำเงินไปฝากกับธนาคารอิสลามในประเทศเพื่อนบ้านด้วย ดังนั้นเมื่อมีการจัดตั้งธนาคารอิสลามขึ้นจะช่วยแก้ปัญหาเหล่านี้ให้กับสหกรณ์ได้ในระดับหนึ่ง

กลุ่มประชาชนทั่วไป

จากข้อมูลที่ได้รับพบว่า ร้อยละ 98 ของชาวไทยมุสลิมกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการจัดตั้งธนาคารอิสลาม และยินดีใช้บริการกับธนาคารอิสลามที่จะจัดตั้งขึ้น ดังนั้นจากจำนวนประชากรของ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ประมาณ 3.16 ล้านคน เป็นชาวไทยมุสลิมประมาณ 1.79 ล้านคน มียอดเงินฝากและสินเชื่อรวมทั้ง 5 จังหวัดจำนวนใกล้เคียงกันคือ ประมาณ 100,000 ล้านบาท ดังนั้นคาดว่าส่วนแบ่งตลาดจะใกล้เคียงกับของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ

กลุ่มธุรกิจ

ปัจจุบันได้มีการตื่นตัวในการทำธุรกิจของชาวไทยมุสลิมในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจระหว่างประเทศ และโครงการร่วมลงทุนกับต่างชาติ ซึ่งผลิตภัณฑ์หลักจะเป็นสินค้าการเกษตร และสินค้าการเกษตรแปรรูป เช่น อุตสาหกรรมอาหารฮาลาล เป็นต้น ดังนั้นหากธนาคารอิสลามที่จะจัดตั้งขึ้นสามารถให้บริการด้านการเงินในการทำธุรกิจระหว่างประเทศได้จะมีส่วนแบ่งการตลาด

โดยสรุปส่วนแบ่งการตลาดของธนาคารอิสลามว่าจะอยู่ประมาณร้อยละ 50 ของตลาดในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และนอกจากนี้ธนาคารอิสลามยังสามารถให้บริการกับประชาชน โดยทั่วไปไม่ว่าจะนับถือศาสนาอิสลามหรือไม่ก็ตาม เช่นเดียวกับต่างประเทศที่มีธนาคารอิสลาม ซึ่งจะมีส่วนช่วยเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดได้อีก

มูลค่าตลาด (Market Size)

จากการศึกษาพบว่ามูลค่าเงินฝากและสินเชื่อที่จะเกิดขึ้นในปีแรกของการจัดตั้งธนาคารอิสลามมีมูลค่าประมาณ 7,000 ล้านบาท สำหรับเงินฝากและปริมาณสินเชื่อจะอยู่ในเกณฑ์เดียวกัน

5.2 ความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิคของธนาคารอิสลามในประเทศไทย

ในการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางเทคนิคของการลงทุนในอุตสาหกรรมจะหมายถึงเทคนิคการผลิต กระบวนการผลิต วัตถุดิบ ที่ตั้งโรงงาน เป็นต้น แต่ในกรณีธนาคารอิสลามนั้นจะพิจารณาว่ารูปแบบของธนาคารอิสลามเหมาะสมกับประเทศไทยเพียงใด อุปสรรคในการจัดตั้งมีหรือไม่

ธนาคารอิสลาที่จะจัดตั้งขึ้นนี้ จะมีรูปแบบเหมือนกับธนาคารอิสลามในต่างประเทศ เช่น ธนาคารอิสลามมาเลเซีย โดยคำนึงถึงความเหมาะสม และความต้องการภายในประเทศ ซึ่งมีประเด็นที่ต้องพิจารณาหลายประเด็นดังนี้

(1) กฎหมายที่จะรองรับในการจัดตั้ง ในการจัดตั้งธนาคารอิสลามจะต้องมีการยกร่างกฎหมายรองรับการจัดตั้งเป็นการเฉพาะ ซึ่งคณะกรรมการศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดการตั้งสถาบันการเงินที่ใช้หลักศาสนาอิสลามได้ให้ความเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ. .....แล้ว ดังนั้นอุปสรรคในเรื่องกฎหมายรองรับการจัดตั้งจึงหมดไป

(2) บทบาทขององค์กรที่มีอยู่เดิม ปัจจุบันธนาคารอิสลาม และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้เปิดแผนกเฉพาะกิจ เพื่อให้บริการด้านการเงินตามหลักศาสนาอิสลามแล้ว ซึ่งจะมีส่วนช่วยเกื้อกูลในการดำเนินธุรกิจของธนาคารอิสลามโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการเงินประกอบกับการมีสหกรณ์อิสลามต่างๆ ก็จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้ธนาคารอิสลาม และองค์กรเหล่านั้นมีความแข็งแกร่ง และมั่นคงยิ่งขึ้น

(3) รูปแบบของธนาคารอิสลาม ธนาคารอิสลามที่จะจัดตั้งขึ้นสามารถอาศัยรูปแบบธนาคารอิสลามในต่างประเทศมาเป็นแบบอย่าง และปรับปรุงให้เหมาะสมกับความต้องการและสอดคล้องกับขนาดของธุรกรรมในประเทศได้ อีกทั้งปัจจุบันได้มีการนำเอามาตรฐานและหลักเกณฑ์เพื่อความมั่นคงต่างๆ ที่เป็นสากลมาใช้ในสถาบันการเงินต่างๆ และการเป็นสถาบันการเงินที่เปิดใหม่ปัญหาในทางปฏิบัติที่จะนำเอาหลักเกณฑ์เหล่านั้นมาใช้จึงไม่น่าจะมี ซึ่งการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เหล่านั้น จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ และสร้างความมั่นคงให้กับธนาคารอิสลามเองด้วย

5.3 ความเป็นไปได้ทางด้านการจัดการ

(1) แม้ว่าสถาบันการเงินตามหลักศาสนาอิสลามจะได้มีการจัดตั้งมาไม่นานนักแต่ปัจจุบันสถาบันการเงินอิสลามก็มีกระจายอยู่ในหลายประเทศทั่วโลก เช่น Australia Bahamas Bahrain Bangladesh Denmark Egypt India Jordan Luxembourg Malaysia Philippines Saudi Arabia Switzerland และ United Kingdom เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีธนาคารอิสลามเพื่อการพัฒนา (Islamic Development Bank) ซึ่งมีสมาชิกกว่า

50 ประเทศ มีสำนักงานใหญ่ที่เมืองเจดดาห์ และ IDB ให้ความช่วยเหลือประเทศสมาชิกในด้านต่างๆ มากมาย อาทิเช่น การศึกษา การฝึกอบรม บุคลากร เป็นต้น

ปัจจุบันได้มีการศึกษาด้านเศรษฐศาสตร์อิสลามอย่างกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ และบุคลากรในประเทศได้รับการศึกษาอบรม และปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันการเงินต่างๆเป็นจำนวนมาก และการดำเนินธุรกิจของธนาคารอิสลามก็เหมือนกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ทั่วไป เพียงแต่ไม่ผูกพันกับดอกเบี้ย

รัฐบาลมาเลเซียได้แสดงจำนงที่จะให้ความช่วยเหลือในการจัดตั้งธนาคารอิสลามในประเทศไทย โดยจะจัดส่งผู้เชี่ยวชาญเข้ามาช่วยฝึกอบรมให้กับประเทศไทย และปัจจุบันได้มีชาวไทยมุสลิมทำงานอยู่ในองค์กรการเงินต่างๆ จำนวนไม่น้อย ดังนั้นปัญหาในด้านบุคลากรจึงไม่น่าจะมีหรือมีน้อยมาก

(2) ธนาคารอิสลามจำเป็นต้องมีคณะที่ปรึกษาด้านศาสนาเพื่อให้คำปรึกษาด้านศาสนา ซึ่งจะสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้น ปัจจุบันมีผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านศาสนาและการเงินเป็นจำนวนมากอยู่แล้ว

(3) การให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ธนาคารอิสลามต้องเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง เพื่อให้กระทรวงการคลังสามารถเข้าไปให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน หรือให้การค้ำประกันพันธบัตรที่ออกโดยธนาคารอิสลามในการระดมทุนเช่นเดียวกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตาม เห็นว่ากลไลในการให้ความช่วยเหลือด้านการเงินนี้น่าจะเป็นมาตราฐานเดียวกันกับสถาบันการเงินอื่นๆ ซึ่งจะทำให้สถาบันการเงินมีมาตรฐานเดียวกัน

(4) การกำกับและตรวจสอบ ธนาคารอิสลามเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีกฎหมายรองรับการจัดตั้งเป็นการเฉพาะ อำนาจในการกำกับตรวจสอบเป็นของกระทรวงการคลังเช่น เดียวกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันรัฐมนตรีวาการกระทรวงการคลังได้มอบหมายให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทำหน้าที่ตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจแทน และในร่างพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเงินทุน และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ และในร่างพระราชบัญญัติสถาบันการเงินให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถตรวจสอบสถาบันการเงินอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายได้ ดังนั้นการกำกับและตรวจสอบธนาคารอิสลามจะเป็นมาตรฐานเดียวกันกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจอื่นๆ ซึ่งหากกระทรวงการคลังมอบหมายให้ธนาคารแห่งประเทศไทยกำกับดูแลธนาคารอิสลามจะต้องปฏิบัติตามเกณฑ์ต่างๆ ที่ใช้บังคับกับสถาบันการเงินทั่วไป

5.4 ความเป็นไปได้ทางการเงินของธนาคารอิสลามในประเทศไทย

(1) ธนาคารอิสลามจะเป็นธนาคารขนาดเล็ก ให้เหมาะสมกับขนาดของตลาดจึงกำหนดให้มีทุนจดทะเบียน 1,000 ล้านบาท

(2) ธุรกิจของธนาคารอิสลามประกอบไปด้วย การดำเนินธุรกิจการธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม เช่น

- การรับฝากเงิน
- การทำธุรกิจเงินตราต่างประเทศ
- การระดมทุนรูปแบบต่างๆ
- การให้สินเชื่อเพื่อการค้า การลงทุน ร่วมลงทุน การให้เช่าซื้อหรือขายผ่อนส่ง
- ให้สินเชื่อหรือบริการทางการเงินในรูปอื่นที่เป็นประเพณี ปฏิบัติของธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่นในด้านธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ

- การค้ำประกัน
- การทำธุรกิจการเงินอื่นๆ ที่ไม่ขัดต่อหลักศาสนาอิสลาม

(3) ในการจัดตั้งธนาคารอิสลามนั้น ใช้แนวคิดที่จะจัดตั้งธนาคารขึ้นมาใหม่มีขนาดเล็ก ใช้พนักงานจำนวนน้อย และอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านพนักงานการจัดตั้งสาขานั้น จะจัดตั้งในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นอันดับแรก เนื่องจากความหนาแน่นของชาวไทยมุสลิม การขยายตัวของธุรกิจในพื้นที่ และปริมาณการค้าขายกับประเทศเพื่อนบ้านของชาวไทยมุสลิม อีกทั้งได้มีการรวมตัวจัดตั้งสหกรณ์ของชาวไทยมุสลิมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งการจัดตั้งสาขาธนาคารอิสลามจะมีส่วนช่วยสนับสนุน และเอื้อประโยชน์ด้านการเงินให้กับสหกรณ์เหล่านั้นด้วย โดยจัดตั้งจังหวัดละสาขา และมีสำนักงานใหญ่ตั้งที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นศูนย์กลางและการเงินการธนาคารและมีความพร้อมในด้านต่างๆ เช่นการสื่อสาร และสาธารณูปโภค เป็นต้น

(4) เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ จึงได้กำหนดให้ในปีแรกของการดำเนินงานสามารถดำเนินการได้เต็มปี และค่าใช้จ่ายต่างๆ ในช่วงการเตรียมการให้นับจากปีแรกที่ดำเนินการ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วจะต้องเสียเวลาเตรียมการต่างๆ ไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือมากกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจธนาคารอิสลามเป็นเรื่องใหม่ซึ่งต้องมีความระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง

ตัวอย่าง ธนาคารอิสลามในต่างประเทศ

ประเทศมาเลเซีย

นับว่าประสบผลสำเร็จเป็นอย่างยิ่งในการประกอบกิจการธนาคารปลอดดอกเบี้ย หรือธนาคารอิสลาม ซึ่งในขั้นตอนการปฏิบัติ จากการศึกษาและวิเคราะห์เบื้องต้น จึงใคร่ขอเสนอสาระสำคัญของธนาคารอิสลามในประเทศมาเลเซียดังต่อไปนี้

1. ประเภทบัญชีรับฝากเงิน

(1) บัญชีกระแสรายวัน (Current Account)

ธนาคารอิสลามในประเทศมาเลเซียกำหนดให้มีบัญชีกระแสรายวัน เช่นเดียวกันกับบัญชีกระแสรายวันของธนาคารพาณิชย์ทั่วไป แต่ธนาคารอิสลามจะทำหน้าที่เก็บรักษาเงินฝากของลูกค้าไว้ในลักษณะการรับฝากทรัพย์ (Al- Wadiah : dafekiiping) กล่าวคือ ธนาคารจะต้องคืนเงินให้แก่ผู้ฝากเงินจนครบจำนวน ธนาคารจะไม่นำเงินจากบัญชีของลูกค้าไปใช้ เว้นแต่จะได้ทำความตกลงไว้กับลูกค้าล่วงหน้ารายได้จากการนำเงินจากบัญชีดังกล่าวไปประกอบกิจการ จะเป็นของธนาคารเท่านั้น

(2) บัญชีออมทรัพย์ (Savlng Account)

ธนาคารอิสลามในประเทศมาเลเซีย จะเก็บรักษาเงินที่ลูกค้านำมาฝากไว้เช่นเดียวกับบัญชีกระแสรายวันลูกค้าผู้ฝากเงินสามารถถอนเงินจากบัญชีได้ทั้งหมด หรือบางส่วนตลอดเวลาที่ต้องการ ธนาคารจะรับประกันการคืนเงินฝากทั้งหมดให้แก่ผู้ฝากเงิน และธนาคารจะสามารถนำเงินไปประกอบธุรกิจได้ก็ต่อเมื่อได้รับความยินยอมจากผู้ฝากเงินแล้ว ธนาคารอาจให้ผลตอบแทนแก่ผู้ฝากเงินจากผลกำไรของธนาคารที่ได้จากการนำเงินฝากไปใช้ในการประกอบธุรกิจ ซึ่งเป็นข้อแตกต่างจากบัญชีกระแสรายวันที่ผู้ฝากเงินจะไม่มีสิทธิได้รับส่วนแบ่งกำไรดังกล่าวนี้

(3) บัญชีเงินฝากเพื่อการลงทุน (Investment Account)

ธนาคารอิสลามแห่งมาเลเซีย ได้แบ่งบัญชีเงินฝากเพื่อการลงทุนออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) บัญชีเพื่อการลงทุนทั่วไป (General Investment Account)

เงินที่รับฝากจากลูกค้าภายใต้บัญชีนี้ จะถูกนำไปลงทุนโดยธนาคารแทนลูกค้า ในการเปิดบัญชีดังกล่าว ธนาคารจะแบ่งประเภทของบัญชีตามระยะเวลาการลงทุนดังนี้ บัญชีระยะเวลา 1,3,6,9,12,18,24,36 และ 48 เดือน ภายใต้หลักการของการประกอบธุรกิจแบบแบ่งผลกำไรร่วมกัน (Mudaraba) ธนาคารจะทำหน้าที่เป็น "ผู้ประกอบการ" (Enterpreneur) และลูกค้าเจ้าของบัญชีจะทำหน้าที่เป็น "ผู้ลงทุน" (Providers of capital) ทั้งสองฝ่ายจะทำการตกลงกันในการลงทุนใช้จ่ายเงินทุนดังกล่าว หรือมอบหมายให้ธนาคารเป็นผู้พิจารณาประเภท ของกิจการในการลงทุนในปัจจุบัน ธนาคารได้เสนอผลตอบแทนในการแบ่งปันผลกำไรในอัตรา 30 : 70 (ธนาคารได้ผลตอบแทนในอัตราร้อยละ 30 ในขณะเดียวกัน ผู้ลงทุนหรือเจ้าของบัญชีได้ผลตอบแทนร้อยละ 70 ของผลกำไรรวมที่ได้จากการลงทุน)อัตราดังกล่าวเป็นอัตราที่ไม่ตายตัว ทั้งสองฝ่ายสามารถตกลงปรับเปลี่ยนได้ตาม สภาพเศรษฐกิจในกรณีที่การลงทุนประสบกับภาวะการขาดทุน ลูกค้าจะเป็นผู้รับผลขาดทุนแต่เพียงฝ่ายเดียวทั้งหมด การลงทุนของธนาคารดังกล่าวจะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารกลางการเปิดบัญชีเพื่อการลงทุนนี้จำนวนเงินขั้นต่ำจะต้องไม่น้อยกว่า 500 ริงกิต (ประมาณ 5,000 บาท)

2) บัญชีเพื่อการลงทุนพิเศษ (Special Investment Account)

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศมาเลเซีย อาจเปิดบัญชีเพื่อการลงทุนเป็นพิเศษขึ้น โดยคัดเลือกผู้ร่วมลงทุนไม่ว่าจะเป็นการลงทุนร่วมกับรัฐบาล เอกชน หรือบริษัทต่างๆในการเปิดบัญชีนี้ธนาคารจะมีข้อตกลงเป็นพิเศษกับผู้เปิดบัญชีเป็นการเฉพาะรายไป ไม่แน่นอน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับการเจรจาทำความตกลงของทั้งสองฝ่าย

จะเห็นได้ว่ารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างทุน เจ้าของทุน และธนาคาร สามารถที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบได้ตามความเหมาะสม แต่รูปแบบการจัดการและความสัมพันธ์ดังกล่าวจะต้องอยู่ภายใต้หลักการการร่วมลงทุนโดยการแบ่งปันผลกำไรขาดทุนระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการร่วมลงทุนโดยรูปแบบการแบ่งปันผลกำไร (Muda-raba) การเข้าร่วมเป็นหุ้นส่วน (Musharika) หรือในรูปแบบของบริษัทจำกัดก็ตาม จะต้องอยู่ภายใต้หลักการของศาสนาอิสลามที่ห้ามการคิดดอกเบี้ย และห้ามการเอารัดเอาเปรียบกันในการประกอบธุรกิจ ดังนั้นในลักษณะของการได้ผลตอบแทน โดยที่ไม่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือไม่มีความเสี่ยงใดๆ จากการดำเนินงานเป็นสิ่งต้องห้าม

2. การจัดระบบธนาคารอิสลามในประเทศมาเลเซีย

ชาวมุสลิมในมาเลเซียพยายามที่จะปฏิบัติตามกฎบทบัญญัติหลักการศาสนา (Shariah) ในด้านการเงินและธนาคารอย่างไรก็ตามในช่วงต้นปี ค.ศ. 1974 มีการจัดตั้งธนาคารพัฒนาอิสลาม (Islamic Development Bank) ขึ้น ณ เมื่อเจดดาห์ และธนาคารอิสลามแห่งดูไบ (Islamic Banks of Dubai) เป็นธนาคารพาณิชย์อิสลามแห่งแรก ก่อตั้งขึ้นในปี 1975 และมีสถาบันการเงินที่มีลักษณะเช่นนี้เกิดขึ้นในประเทศมุสลิมมากมาย

มีสถาบันการเงิน 2 แห่ง เช่น กองทุนกิจการฮัจย์และองค์การสภาสงเคราะห์ในประเทศมาเลเซียที่พยายามผลักดันจัดให้มีหน่วยงานภาคเอกชนร่วมลงทุน จนกระทั่ง ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีมาเลเซียจัดตั้งคณะกรรมการบริหารโครงการอิสลามระดับชาติ ในชื่อธนาคารอิสลาม (ในวันที่ 30 กรกฎาคม 1980) โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญ คือ

ก. ธนาคารอิสลามจะต้องดำเนินการตามหลักการศาสนา (Shariah)

ข. ธนาคารควรเป็นลักษณะบริษัทจำกัด ภายใต้พระราชบัญญัติบริษัท 1965

ค. อนุญาตให้จัดตั้งธนาคาร ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมตาม พรบ. การธนาคารอิสลาม 1983

จ. ธนาคารควรจัดตั้ง สภาที่ปรึกษาด้านศาสนาเพื่อให้คำปรึกษา สำหรับภารกิจในการปฏิบัติการตามหลักการศาสนา (Shariah)

ประเทศฟิลิปปินส์

มีลักษณะของสังคมวัฒนธรรมผสมผสาน คล้ายคลึงกับประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันประเทศฟิลิปปินส์ มีการจัดตั้งธนาคารอิสลามขึ้นเพื่อให้บริการกับชาวมุสลิมฟิลิปปินส์ โดยมีหลักการและสาระสำคัญของกิจการธนาคารอิสลามที่มีลักษณะเหมือนกับธนาคารเพื่อการพัฒนาอิสลามในประเทศมาเลเซีย ดังมีรายละเอียดของธนาคารอิสลามในฟิลิปปินส์ คือ

1. การจัดตั้งธนาคารอิสลามฟิลิปปินส์

(1) การจัดตั้งธนาคารอิสลามในประเทศฟิลิปปินส์ เกิดขึ้นภายใต้ พรบ. Republic Act No. 6848 เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2533 โดยใช้ชื่อว่า "Al-Amanah Islamic Investment Bank of the Philippines" สำนักงานใหญ่ของธนาคารเพื่อการลงทุนอิสลามแห่งฟิลิปปินส์นี้ ตั้งอยู่ที่เมือง Zabboanga

(2) วัตถุประสงค์หลักของธนาคารอิสลามนี้ ก็เพื่ออำนวยความสะดวกด้านกิจการธนาคาร และการบริการทางการเงิน แก่ชาวฟิลิปปินส์โดยทั่วไป กับชาวมุสลิมฟิลิปปินส์ โดยเท่าเทียมกัน ภายใต้หลักเกณฑ์ กฎเกฑณ์และหลักปฏิบัติที่ถูกต้องตามศาสนาอิสลาม

(3) ผู้ถือหุ้น ทุนจดทะเบียนของการจัดตั้งธนาคารอิสลามฟิลิปปินส์มีจำนวน 1,000 ล้านเปโซ แบ่งเป็น 10 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 เปโซ ซึ่งสามารถแยกประเภทออกได้ดังนี้

3.1) หุ้นประเภท A มีจำนวน 5,100,000 หุ้น คิดเป็นมูลค่า 510 ล้านเปโซ ซึ่งถือโดยรัฐบาล

3.2) หุ้นประเภท B มีจำนวน 900,000 หุ้น คิดเป็นมูลค่า 90 ล้านเปโซ ซึ่งกระจายให้กับนักลงทุนสถาบันและนักลงทุนทั่วไปชาวฟิลิปปินส์

3.3) หุ้นประเภท C มีจำนวน 4 ล้านหุ้น คิดเป็นมูลค่า 400 ล้านเปโซ ซึ่งกระจายหุ้นให้กับนักลงทุนทั่วไปและ/หรือนักลงทุนสถาบัน ทั้งชาวฟิลิปปินส์และชาวต่างประเทศ

2. องค์กรบริหารธนาคารอิสลามของฟิลิปปินส์ ประกอบด้วย

(1) คณะกรรมการอำนวยการ

คณะกรรมการอำนวยการหรือคณะกรรมการบริหารธนาคารอิสลามฟิลิปปินส์ ประกอบด้วย 9 คน ซึ่งเลือกมาจากการประชุม ผู้ถือหุ้นทั่วไป

ส่วนประธานคณะกรรมการบริหารซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการใหญ่จะเลือกสรรมาจากการกรรมการ 9 คนดังกล่าว

(2) สภาที่ปรึกษาฝ่ายการศาสนา

องค์กรที่สำคัญอันหนึ่งของระบบธนาคารอิสลาม คือ สภาที่ปรึกษาฝ่ายการศาสนา (Shariah Advisory Council) ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับของศาสนาอิสลามที่เกี่ยวข้องธุรกรรมการดำเนินธุรกิจของธนาคารอิสลาม แต่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารงานของธนาคาร

สภาที่ปรึกษาฝ่ายการศาสนาประกอบด้วยกรรมการไม่เกิน 5 ท่าน ที่เลือกสรรมาจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับศาสนาและกฎหมายอิสลาม

คณะกรรมการที่ประกอบขึ้นเป็นสภาที่ปรึกษาฝ่ายการศาสนาจะได้รับการเลือกตั้งใหม่ทุกๆ 3 ปี จากการประชุมผู้ถือหุ้น โดยที่คณะกรรมการอำนวยการของธนาคารอิสลามจะเป็นผู้เตรียมรายชื่อของผู้ที่ถูกเสนอเลือกตั้งกรรมการสภาที่ปรึกษาฝ่ายการศาสนาอาจได้รับเชิญจากคณะกรรมการบริหารธนาคารอิสลามให้เข้าร่วมประชุมปกติหรือประชุมพิเศษใดๆ ก็ได้ เพื่อให้ความกระจ่างเกี่ยวกับข้อกฎหมายอิสลามที่มีผลกระทบต่อธุรกรรมของธนาคารแต่จะไม่มีสิทธิออกเสียง

3. การบริการของธนาคารต่อลูกค้าเงินฝาก

ธนาคารอิสลามฟิลิปปินส์ให้บริการรับฝากเงินกับลูกค้าด้วยบัญชี 4 ประเภท เหมือนกับธนาคารอิสลามในประเทศมาเลเซียในหัวข้อที่แล้ว คือ

(1) บัญชีกระแสรายวัน

ธนาคารอิสลามจะทำหน้าที่เก็บรักษาเงินฝากของลูกค้าไว้ในลักษณะการรับฝากทรัพย์ (Al-Wadiah)

(2) บัญชีออมทรัพย์

บัญชีรับฝากเงินประเภทนี้จะเหมือนกับบัญชีกระแสรายวันแต่แตกต่างกันที่ว่า ธนาคารอิสลามอาจให้ผลตอบแทน แก่ผู้ฝากเงินจากผลกำไรของธนาคารที่ได้จากการเงินยอมของผู้ฝากที่ให้นำเงินฝากไปใช้ในการประกอบธุรกิจ

(3) บัญชีเพื่อการลงทุนทั่วไป

(4) บัญชีเพื่อการลงทุนพิเศษ

4. การบริการด้านการจัดหาเงินทุนสำหรับโครงการ

ภายใต้หลักศาสนาธนาคารอิสลามสามารถจัดหาเงินทุนได้หลายวิธี สำหรับลูกค้าที่เสนอโครงการต่างๆ เข้ามาพิจารณา ในปัจจุบันธนาคารอิสลามฟิลิปปินส์สนับสนุนเงินทุนให้กับโครงการต่าง ๆของลูกค้าภายใต้หลักการอิสลามดังนี้

(1) Al-Mudarabah (Trustee Project Financing)

(2) Al-Musharaka (Joint-Venture)

(3) Al-Bai Bithaman Ajil (Deferred Sale)

(4) Al-Ijarah (Leasing)

(5) Al-Bai ul-Takjiri (Leasing ending in ownership)

(6) Al-Qardh ul-Hasan (Benevolent Loan)

5. การบริการสินเชื่อทางการค้า

ธนาคารอิสลามให้บริการด้านการจัดหาเงินทุนสำหรับการค้า ซึ่งเป็นการให้บริการเงินทุนระยะสั้นกับลูกค้าเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน (Working capital) กับสินเชื่อเพื่อการค้า ในปัจจุบันธนาคารอิสลามฟิลิปปินส์ให้บริการ 4 ประการคือ

(1) เลตเตอร์ ออฟ เครดิต ภายใต้หลักการของอัลวาคารา

(2) เลตเตอร์ ออฟ เครดิต ภายใต้หลักการของการเป็นหุ้นส่วน

(3) เลตเตอร์ ออฟ เครดิต ภายใต้หลักการของการบวกเพิ่มราคาสินค้า

(4) เงินทุนหมุนเวียนภายใต้หลักการของการบวกเพิ่มราคาสินค้า

6. การบริการอื่นๆ

ธนาคารอิสลามฟิลิปปินส์ยังให้บริการทางการเงินอื่นๆ แก่ลูกค้า เช่น

(1) การโอนเงิน

(2) การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ

(3) การขายเช็คเดินทาง

(4) การบริหารเงินลงทุนในหลักทรัพย์

Trustee and Nominee company Services

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จีรวัฒน์ กิติมงคลมา (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับสูง คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านสถานที่ประกอบการ และอีก 2 ด้าน ที่อยู่ในระดับปานกลางและลูกค้าประเภทเงินฝาก ลูกค้าประเภทสินเชื่อ ลูกค้าเพศชาย ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ลูกค้าอายุ 20-30 ปี ลูกค้าอายุ 30-40 ปี ลูกค้าอายุ 51 ปีขึ้นไป ลูกค้าวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ม. 6 ลูกค้าอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ลูกค้าอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนลูกค้ากลุ่มอื่นที่เหลือ มีความพึงพอใจดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าประเภทสินเชื่อมีความพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับมากกวาแต่มีความพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการน้อยกว่าลูกค้าประเภทเงินฝาก ลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจโดยภาพรวม ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ประกอบมากกว่าเพศหญิง ลูกค้าอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนมากมีความพึงพอใจโดยภาพรวม ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านระยะเวลาในการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ประกอบการมากกว่าลูกค้ากลุ่มอายุอื่นๆ ลูกค้าวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ม. 6 มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านระยะเวลาในการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ประกอบการมากกว่าลูกค้าวุฒิการศึกษาอื่นๆ และลูกค้าอาชีพรับจ้างส่วนมากมีความพึงพอใจโดยภาพรวม ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ประกอบการมากกว่าลูกค้าอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างจะพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการมาใช้บริการ โดยแยกตามองค์ประกอบของการมาใช้บริการ พบว่าผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านที่ผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ด้านการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม

สำหรับด้านปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมาใช้บริการธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ได้พบในการศึกษาในครั้งนี้คือ อาชีพ ระดับการศึกษา กล่าวคือ ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่าผู้ประกอบอาชีพรับจ้างและธุรกิจ

จากผลการวิจัย ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อธนาคาร ทราบถึงปัจจัยด้านภูมิหลัง ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอันจะเป็นแนวทางการปรับปรุงแบบการให้บริการของธนาคาร ให้ตรงกับความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด

ทัศนียา ชื่นนิรันดิ์ (2544 : บทคัดย่อ)การศึกษาครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร ในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยสอบถามจากผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ จำนวน 153 คน ผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบรบือจำนวน 110 คน ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จำนวน 117 คน ซึ่งมาจากการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตรส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่น

เท่ากับ .95 และค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .47 ถึง .88 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 5 ด้าน โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านสถานที่ บริการด้านฝากเงิน และบริการด้านถอนเงิน และมีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่จะได้รับจากการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาบรบือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 5 ด้าน โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน และบริการด้านฝากเงิน และมีความพึงพอใจด้านบริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อเงินกู้เพื่อการเกษตรอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ โดยภาพรวมและรายด้าน 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงอับดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการด้านสินเชื่อ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และบริการด้านฝากเงิน

ธีรนันท์ พันธนิติ (2543 : บทคัดย่อ)การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานรูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม จำนวน 374 คน ซึ่งได้มาโดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละและการทดสอบสมมติฐาน T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่าหลังการดำเนินงานรูปแบบใหม่ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านความเร็ว ความสะดวก พนักงานการต้อนรับ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการและด้านอาคารสถานที่เพิ่มขึ้นกว่าก่อนการดำเนินงานรูปแบบใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลูกค้าธนาคารที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ มีความพึงพอใจในการดำเนินงานรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามาหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน แต่ลูกค้าธนาคารที่มีรายได้ต่างกัน และระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธีระศักดิ์ กลิ่นดี (2540 : **บทคัดย่อ**) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารอยู่ในระดับมากซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปรอิสระปรากฏว่าลูกค้าที่เป็นเพศหญิง ชาย มีความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารน้อยกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานลูกค้าที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการ3ครั้งต่อเดือนขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาน้อยกว่าลูกค้าที่ใช้บริการต่ำกว่า3 ครั้งต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อบริการของ

ธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารที่สำคัญ คือที่จอดรถของลูกค้ามีน้อยที่พักลูกค้ารอรับบริการมีไม่เพียงพอพนักงานขาดความรอบรู้ในการตอบคำถาม ขั้นตอนในการบริการมีมากเกินไปและบริการลูกค้าไม่เท่าเทียมกน ส่วนข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ จัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ เพิ่มที่พักลูกค้าขณะรอรับบริการ อบรมพนักงานให้มีความรู้ในทุกบริการของธนาคาร ลดขั้นตอนการให้บริการให้น้อยลง และควรให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

ปราณี กีรติธร (2543 : บทคัดย่อ)การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ใน 4 ด้านคือ ด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านภาพพจน์ จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำนวน 384 ราย ซึ่งได้มาโดยการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ ร้อยละจำนวน 384 ราย ซึ่งได้มาโดยการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ใช้บริการธนาคารทหารไทย โดยส่วนรวมและจำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ และอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้านคือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ และด้านภาพพจน์อยู่ในระดับมากแต่มีความพึงพอใจด้านบริการอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ใช้บริการอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวม และด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลางและผู้ใช้บริการที่มีรายได้เกิน 3 หมื่นบาทขึ้นไปมีความพึงพอใจด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารทหารไทยเป็นรายข้อที่อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ พนักงานแต่งกายสุภาพ การกล่าวต้อนรับและทักทายแขก ความสะอาดของสถานที่ทำการ และความสะดวกปลอดภัยในธนาคารส่วนรายข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องของการรับจ่ายเงิน ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเปิดบัญชีบริการฝาก ถอนความรวดเร็วและถูกต้องด้านสินเชื่อและสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า ทราบจุดอ่อน จุดแข็ง อุปสรรค โอกาส ของธนาคาร เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการให้มาที่สุด

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสิทธุ์ได้นำผลของข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) ให้สอดคล้องกับสภาพการแข่งขันในทางธุรกิจต่อไป

พฤทธิสิทธิ์ บุญทน (2536 : 47-50) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา โดยศึกษาองค์ประกอบ 4 ด้านได้แก่ ด้านภูมิหลังของลูกค้า ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านบริการ ผลการวิจัยพอสรุปได้ดังนี้

ตัวแปรทางด้านอายุ การศึกษา และอาชีพมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจ กล่าวคือลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีอายุมาก มีอาชีพเกษตรกร หรือค้าขาย มีความพึงพอใจ ในบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีลักษณะอื่น การพบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว กับความพึงพอใจอาจถูกตีความหมายได้ว่า ทางธนาคารมีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการกับลูกค้าแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ซึ่งในความเป็นจริงไม่น่าเป็นเช่นนั้น คำอธิบายอีกทางหนึ่งอาจจะได้แก่ ความแตกต่างในเรื่องความคาดหวังของแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ผู้ที่มีความคาดหวังในบริการสูง ย่อมยากที่จะเอาใจหรือทำให้พึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีความคาดหวังต่ำ

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ ศุภวรรณ (2534 : 185-192) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. เหตุผลที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการจากธนาคารบ่อยที่สุด เนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ เหตุผลรองลงมาคือ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร และพนักงานธนาคารให้บริการดี ธนาคารมีหลายสาขา สะดวกในการใช้บริการและมีเครื่องบริการเงินด่วน ATM

2. การใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการทางด้านเงินฝาก รองลงมาคือ ด้านสินเชื่อและด้านต่างประเทศ

3. ธนาคารที่ผู้ใช้บริการชอบมากที่สุด 5 อันดับคือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารออมสิน และธนาคารทหารไทย

สุทธิ ปั้นมา (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจรวมทุกด้านของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก

2. ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ในระดับที่ไม่แตกต่างกันในด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

3. ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจรวมทุกด้านต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ลูกค้าที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทา และสาขามุกดาหาร ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในการรับบริการพบว่าลูกค้าธนาคารฯ มีความพึงพอใจในการรับบริการ ในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบย่อยต่างๆ ในกลุ่มรวมพบว่าความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบด้านพนักงานและการต้อนรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

2. ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารเรียงจากความพึงพอใจมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้

- ด้านพนักงานและการต้อนรับ
- ด้านสถานที่ประกอบการ
- ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
- ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- ด้านความสะดวกที่ได้รับ

3. ด้านภูมิหลังของลูกค้า อายุ รายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

บทที่ 3

วิธีการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้จะใช้ระเบียบวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research)โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires)มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรได้แก่ ลูกค้าที่ฝากเงินผ่านระบบ การบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม ของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก กรุงเทพฯ ตามทะเบียนนับถึงวันที่ 31 กันยายน 2546 จำนวนประมาณ 1200 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ลูกค้าที่ฝากเงินผ่านระบบการบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม ของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก กรุงเทพฯ ตามบัญชีลูกค้าของธนาคารโดยขนาดของกลุ่มตัวอย่าง หาได้จากการใช้ตารางทาโร่ยามาเน่ (Yamane. 1970 : 580-581)

เนื่องจากกลุ่มประชากรมีทั้งสิ้น 1,000 กว่ารายผู้วิจัยจึงขอใช้ค่าในตารางของทาโร่ยามาเน่ ที่ประชากรเท่ากับ1,500 โดยจะได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ316ตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยการใช้ความสะดวก (Convenience sampling) โดยจะทำการแจกแบบสอบ-ถามแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการธนาคารอิสลาม ณ หน้าที่ทำการธนาคาร ร่วมกับการแจกแบบสอบถามตามแหล่งชุมชนที่เคยใช้บริการธนาคารอิสลาม จนได้แบบสอบถาม 316 ชุด

การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ที่ใชบริการของธนาคารและหน่วยงานอื่นเพื่อนำมาเป็นกรอบสร้างเครื่องมือ

2. ผู้วิจัยทำการสร้างเครื่องมือโดยแบ่งเป็น 6 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นส่วนของคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามปลายปิดมีลักษณะแบบเลือกตอบประกอบด้วยคำถามเกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระต่างๆได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ ถูกหรือผิด เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจระบบการทำงานธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขา หนองจอก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับการรับรู้ข่าวสารการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน

ตอนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวข้องกับระดับความคิดเห็น ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

ระดับความความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถาม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ในการรับการบริการของธนาคารอิสลาม ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนนข้อคำถาม
พึงพอใจอย่างยิ่ง	5
พึงพอใจ	4
พึงพอใจปานกลาง	3
ไม่พึงพอใจ	2
ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	1

ตอนที่ 6 เป็นข้อคำถามปลายปิดในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน เป็นข้อคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเติมตัวเลขลงในช่องว่าง ข้อคำถามแบบเลือกตอบในส่วนของพฤติกรรมการใช้ธนาคารพาณิชอื่น

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้อง และขอคำแนะนำเพิ่มเติม

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้(Try out)กับลูกค้าธนาคารออมสินที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน50คน แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจการจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้สถิติสัมประสิทธสหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ แล้วคัดเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.839

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbanch)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกตอบ ร่วมกับการสัมภาษทางโทรศัพท์เพื่อให้ได้แบบสอบถามตามจำนวนที่ต้องการ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามที่ผ่านการตอบมาแล้ว ดำเนินการต่อดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล ตรวจสอบความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้มา
2. ลงรหัส (coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ สำหรับคำถามปลายปิด
3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ผ่านการลงรหัสมาบันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้ โปรแกรมสถิติ SPSS (STATISTIC PACKAGE FOR SOCIAL SCIENCES)

4. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ความเข้าใจระบบการทำงานของธนาคารอิสลาม โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลาม โดยการนำผลการตอบคำถามมาหาค่าเฉลี่ย และ หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวัดการกระจายของข้อมูล นำตัวเลขที่ได้เป็นเกณฑ์แบ่งขอบเขตของ ความเข้าใจในแต่ละระดับ โดยผู้วิจัยจะสามารถแบ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความเข้าใจโดยวิธีแบ่งแบบ Class interval โดยนำคะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด และนำผลที่ได้ หารด้วยสาม เนื่องจากต้องการแบ่งเป็นสามระดับ ตัวเลขที่ได้จะเป็นตัวเลขความกว้างของแต่ละช่วงคะแนน ซึ่งจะทำให้สามารถแบ่งกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็นกลุ่มๆ ได้ตามผลคะแนนที่แต่ละคนได้รับ

6. วิเคราะห์การรับรู้ข่าวสารการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน

7. การวิเคราะห์ความคิดเห็นจากการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคิดเป็นค่าลี่ยร้อยละ

8. วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามของธนาคารออมสิน ซึ่งได้กำหนดการให้คะแนนระดับความคิดเห็นในด้านต่างๆโดยใช้เกณฑ์ประเมินผลแบ่งเป็น 5 ระดับ (ธนเทพ เอี่ยมศุภวัฒน์. 2545 : 39)

คะแนน 4.50 – 5.00 เป็นระดับที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนน 3.50 – 4.49 เป็นระดับที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย

คะแนน 2.50 – 3.49 เป็นระดับที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 1.50 – 2.49 เป็นระดับที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วย

คะแนน 1.00 – 1.49 เป็นระดับที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

9. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยคิดเป็นค่าลี่ยร้อยละ

10. วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามของธนาคารออมสินซึ่งได้กำหนดการให้คะแนนระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า ดังนี้

พึงพอใจอย่างยิ่ง	5 คะแนน
พึงพอใจ	4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
ไม่พึงพอใจ	2 คะแนน
ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ประเมินผลด้วยการหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์การประเมินตามแนวของสุวัฒนา ใบเจริญ(2540 : 49)

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
4.51-5.0	พึงพอใจอย่างยิ่ง
3.51-4.50	พึงพอใจ
2.51-3.50	พึงพอใจปานกลาง
1.51-2.50	ไม่พึงพอใจ
1.00-1.50	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

11. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้การบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามของธนาคารออมสิน โดยตัวแปรที่แบ่งเป็น 2 กลุ่มใช้ t-test และตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐานได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ(Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 35)

$$\overline{X} = \frac{\Sigma X}{n}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

ΣX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 40)

$$S = \sqrt{\frac{n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{n (n -1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$(\Sigma X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

ΣX^2 แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson moment correlation coefficient)

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ ครอน บัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125-126)

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

S_t^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบสมมติฐานตัวแปร 2 กลุ่มใช้ t-test (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 165)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \sim \text{d.f.}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{x}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{x}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

d.f. (degree of freedom) = n –2

3.2 ทดสอบสมมติฐานตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มใช้ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffee (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 236)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 สถิติที่ใช้หาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) โดยวิธีของ Pearson เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้

$$r = \frac{n\sum xy \sum x \sum y}{\sqrt{(n\sum x^2-(\sum x)^2 (n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

เมื่อ r แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด x (รายข้อ Item) ของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum y$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด y (รายข้อ Total) ของทั้งกลุ่ม

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด x แต่ละด้วยกกำลังสอง

$\sum y^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด y แต่ละด้วยกกำลังสอง

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง x กับ y

n แทน จำนวนคน หรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

ค่า r เป็นลบแสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

ค่า r เป็นบวกแสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ –1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r = 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

การพิจารณา 2 ตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และมีความสัมพันธ์ในระดับไหน พิจารณาได้จากค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ซึ่งมีเกณฑ์การแปรความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ศิริเพ็ญ อนันตโท. 2546 : 48) มีดังนี้

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.80 ขึ้นไป ถือว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงหรือสูงมาก
2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.60-0.80 ถือว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.40-0.60 ถือว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.20-0.40 ถือว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า ต่ำกว่า 0.20 ถือว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ของงานวิจัย เรื่อง ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการระบบธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 9 ตอนและเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนด

สัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลบอกกำลังสองของคะแนน
t	แทน	t-distribution
F-Ratio	แทน	F- Distribution
F-Prob.p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสินผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 9 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีต่อระบบการทำงานของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

ตอนที่ 3 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของผู้ใช้บริการที่มีต่อธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน

ตอนที่ 4 นำเสอนข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน

ตอนที่ 5 นำเสอนข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน ในด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านเจ้าหน้าที่พนักงาน

ตอนที่ 6 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความแตกต่างกันเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อธนาคารอิสลาม

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบการรับรู้ข่าวสาร ของลูกค้าธนาคารอิสลามมีความแตกต่างกันเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อธนาคารอิสลาม

ตอนที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน โดยนำเสนอในรูปของความถี่ และร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	182	57.6
หญิง	134	42.4
รวม	316	100
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	145	45.4
ระหว่าง 30-40 ปี	82	25.9
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	89	28.2
รวม	316	100
3. อาชีพ		
รัฐวิสาหกิจและราชการ	60	19
ค้าขาย อาชีพส่วนตัว	112	35.4
อื่นๆ	144	45.6
รวม	316	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปรประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	41	13
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	122	38.6
อนุปริญญา	51	16.1
ปริญญาตรี	97	30.7
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.6
รวม	316	100
5. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 6,000 บาท	131	41.5
6,001 - 15,000 บาท	133	42.1
มากกว่า 15,001 บาท	52	16.5
รวม	316	100

จากตาราง 1 สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปได้ดังนี้

1. เพศแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามจำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่เป็นเพศชายมีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 ส่วนผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินที่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4

2. อายุแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามจำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตามอายุพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามมีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2

3. อาชีพแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามจำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตามอาชีพพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามมีอาชีพรัฐวิสาหกิจ และราชการ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามมีอาชีพค้าขายอาชีพส่วนตัว มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามมีอาชีพอื่นๆ โดยในที่นี้จักที่สอบถามจะเป็นอาชีพรับจ้างและแม่บ้านโดยผู้วิจัยจะถือกลุ่มนี้ว่าอยู่ในกลุ่มอาชีพรับจ้างมีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6

4. ระดับการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามจำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ามีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

5. รายได้ต่อเดือนแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามจำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือนผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 6,000 บาท มีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือนผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง6,001-15,000 บาท มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือนผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,001 บาท มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบการทำงานธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ถูกและผิด ในแต่ละข้อ

ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจระบบการทำงานของธนาคารอิสลาม	ตอบคำถามถูกต้อง (ร้อยละ)	ตอบคำถามผิด (ร้อยละ)
1. ธนาคารอิสลามห้ามมีการรับและจ่ายดอกเบี้ยในทุกขั้นตอน	300 (94.9)	16 (5.1)
2. ธนาคารอิสลามสามารถนำเงินไปลงทุนในกิจการที่ขัดกับหลักศาสนาได้	273 (86.1)	43 (13.6)
3. การดำเนินงานของธนาคารอิสลามจะใช้การแบ่งผลกำไรแทนการคิดดอกเบี้ย	272 (86.1)	44 (13.9)
4. หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานของธนาคารอิสลามนั้นได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิให้สอดคล้องกับหลักของศาสนาอิสลาม	304 (96.2)	12 (3.8)
5. อิสลามอนุมัติการค้าแต่ห้ามการคิดดอกเบี้ย	297 (94.0)	19 (6.0)
6. เมื่อท่านนำเงินฝากกับบัญชีแบบวาดิอะห์ (รักษาทรัพย์) ท่านจะไม่มีสิทธิรับผลตอบแทนจากธนาคารใดๆเลย	68 (21.5)	248 (78.5)
7. บัญชีประเภทมุฎอรอบัะ (เพื่อการลงทุน) ธนาคารจะนำเงินส่วนนี้ไปลงทุนและหากมีผลกำไรจะนำมาแบ่งกับผู้ฝาก	296 (93.7)	20 (6.3)
8. ธนาคารอิสลามจะให้การช่วยลูกค้าที่ต้องการซื้อสินค้าที่มีราคาสูงโดยการซื้อสินค้าให้ก่อนและให้ลูกค้าผ่อน เงินต้นและดอกเบี้ยกับธนาคาร	206 (65.2)	110 (34.8)
9. หากท่านฝากเงินในบัญชีมุฎอรอบัะ (เพื่อการลงทุน) ท่านอาจจะต้องรับผลขาดทุนร่วมกับธนาคาร	83 (26.3)	233 (73.7)
10. ธนาคารจะมีบริการออกไปรับเงินฝากจากผู้ที่ต้องการฝากเงิน (ที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับธนาคาร) เป็นประจำ	252 (79.7)	64 20.3)
11. ท่าจะไม่ได้รับสิ่งใดตอบแทนเลยหากท่านฝากเงินในประเภทบัญชีเพื่อการทำฮัจย์ และอุมเราะห์	145 (45.9)	171 (54.1)

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจระบบการทำงานของธนาคารอิสลาม	ตอบคำถามถูกต้อง (ร้อยละ)	ตอบคำถามผิด (ร้อยละ)
12. ผลกำไรของธนาคารส่วนหนึ่งจะหักออกเป็นซะกาต (เงินบริจาค) แก่ท้องถิ่นต่างๆ	264 (83.5)	52 (16.5)
13. ธนาคารจะไม่สามารถนำเงินฝากของท่านไปทำการลงทุนได้หากนำฝากในประเภทบัญชีวาดิอะห์ (รักษาทรัพย์)	68 (21.5)	248 (78.5)
14. ผู้ฝากเงินในประเภทบัญชีวาดิยะห์ (รักษาทรัพย์) จะสามารถเบิกเงินได้ในจำนวนที่จำกัดต่อหนึ่งวันทำการ	161 (50.9)	155 (49.1)
15. ผู้ฝากเงินในประเภทบัญชีเพื่อการทำฮัจย์และอุมเราะห์ต้องฝากเงินจำนวนเท่ากันทุกครั้งต่อเดือน	208 (65.8)	108 (34.2)
16. เมื่อยอดเงินเพียงพอต่อการที่จะเดินทางไปทำฮัจย์ธนาคารจะแจ้งให้ผู้ฝากทราบเพื่อที่จะตัดสินใจว่าจะเดินทางหรือไม่	293 (92.7)	23 (7.3)
17. เงินฝากประเภทมุฎอรอบะฮ์ (เพื่อการลงทุน) ผู้ฝากจะได้รับส่วนแบ่งตามที่ธนาคารได้ตกลงกันไว้	235 (74.4)	81 (25.6)
18. เงื่อนไขการขายสินค้าผ่อนส่งของธนาคารสินค้านั้นจะต้องมีมูลค่าไม่น้อยกว่า 5,000 บาท	212 (67.1)	104 (32.9)
19. ในการทำสัญญาผ่อนส่งกับธนาคารไม่จำเป็นที่จะต้องมีผู้ค้ำประกัน	234 (74.1)	82 (25.9)
20. เอกสารที่ใช้ในการทำสัญญากับธนาคาร (ในกรณีที่จะซื้อสินค้าผ่อนส่ง) ใช้เพียงบัตรประชาชนเท่านั้น	211 (66.8)	105 (33.2)

จากตาราง 2 สามารถอธิบายเกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบการทำงานของธนาคารอิสลามว่าสามารถตอบได้ถูกต้องหรือไม่สามารถตอบได้ถูกต้องในแต่ละข้อคำถามดังต่อไปนี้

ข้อคำถามที่ 1 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 94.9 มีผู้ตอบผิด 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1

ข้อคำถามที่ 2 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 86.4 มีผู้ตอบผิด 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6

ข้อคำถามที่ 3 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 86.1 มีผู้ตอบผิด 44 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9

ข้อคำถามที่ 4 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 96.2 มีผู้ตอบผิด 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ข้อคำถามที่ 5 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 94 มีผู้ตอบผิด 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6

ข้อคำถามที่ 6 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 มีผู้ตอบผิด 248 คน คิดเป็นร้อยละ 78.5
ข้อคำถามที่ 7 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 93.7 มีผู้ตอบผิด 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3
ข้อคำถามที่ 8 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 มีผู้ตอบผิด 110 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8
ข้อคำถามที่ 9 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 มีผู้ตอบผิด 223 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7
ข้อคำถามที่ 10 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 79.7 มีผู้ตอบผิด 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3
ข้อคำถามที่ 11 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 มีผู้ตอบผิด 171 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1
ข้อคำถามที่ 12 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 มีผู้ตอบผิด 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5
ข้อคำถามที่ 13 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 มีผู้ตอบผิด 248 คน คิดเป็นร้อยละ 78.5
ข้อคำถามที่ 14 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 มีผู้ตอบผิด 155 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1
ข้อคำถามที่ 15 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 มีผู้ตอบผิด 108 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2
ข้อคำถามที่ 16 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 92.7 มีผู้ตอบผิด 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3
ข้อคำถามที่ 17 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 มีผู้ตอบผิด 81 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6
ข้อคำถามที่ 18 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 67.1 มีผู้ตอบผิด 104 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9
ข้อคำถามที่ 19 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 มีผู้ตอบผิด 82 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9
ข้อคำถามที่ 20 มีผู้ตอบคำถามถูกต้อง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 มีผู้ตอบผิด 105 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2

ตาราง 3 ตารางแสดงค่าคะแนนที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้ถูกต้อง จำแนกตามคะแนนต่างๆมีดังต่อไปนี้

ค่าคะแนน	จำนวน	ร้อยละ
6.00	1	0.3
7.00	1	0.3
8.00	2	0.6
10.00	11	3.5
11.00	21	6.6
12.00	49	15.5
13.00	47	14.9
14.00	47	14.9
15.00	71	22.5
16.00	44	13.9
17.00	11	3.5
18.00	10	3.2
19.00	1	0.3
รวม	316	100.0

จากตารางจะเห็นได้ว่ามีผู้ตอบได้คะแนนสูงที่สุด 19 คะแนน จำนวน 1 คน และผู้ที่ได้คะแนนต่ำสุด 6 คะแนน จำนวน 1 คน ดังนั้นเพื่อที่จะทดสอบค่าสมมติฐานในตอนต่อไป ผู้วิจัยจะทำการแบ่งกลุ่ม ผู้ตอบแบบสอบถามตามค่าคะแนน โดยใช้หลักการแบ่งกลุ่มแบบ Class interval โดยใช้สูตร

$$\text{ความกว้างของแต่ละชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{19 - 6}{3}$$

ค่าความกว้างของแต่ละชั้น = 4.33

ดังนั้น จะสามารถแบ่งกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 4 แสดงการแบ่งกลุ่มลูกค้าตามระดับความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

ระดับความรู้ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
ความรู้ความเข้าใจสูง	66	20.9
ความรู้ความเข้าใจปลานกลาง	235	74.4
ความรู้ความเข้าใจต่ำ	15	4.7
รวม	316	100

กลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจสูงจะมีค่าคะแนนระหว่าง 16-20 คะแนน โดยมีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 กลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจปานกลางมีค่าคะแนนระหว่าง 11-15 คะแนนโดยมีจำนวน 235 คิดเป็นร้อยละ 74.4 กลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจต่ำมี มีค่าคะแนนระหว่าง 6-10 คะแนน โดยมีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของผู้ใช้บริการที่มีต่อธนาคารอิสลาม ของธนาคารออมสิน เป็นการวิเคราะห์จำนวน ช่องทางการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารอิสลามที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์มา

ตาราง 5 จำนวน ร้อยละ ช่องทางการรับรู้ของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

สื่อ	เคย (ร้อยละ)	ไม่เคย (ร้อยละ)
1. วิทยุ	149 (47.2)	167 (52.8)
2. สื่อต่างๆที่มัสยิด	148 (46.8)	168 (53.2)
3. ป้ายโฆษณา	112 (35.4)	204 (64.6)
4. นิตยสารอิสลาม	177 (56.0)	139 (44.0)
5. คนรู้จัก/เพื่อน/ญาติ	266 (84.2)	50 (15.8)

จากตาราง 5 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินผ่านทางสื่อต่างๆ มีผู้ที่เคยรับรู้ผ่านทางสื่อวิทยุจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 และไม่เคยรับรู้จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 ผู้ที่เคยรับรู้ผ่านทางสื่อต่างๆที่มัสยิดจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 และไม่เคยรับรู้จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 มีผู้ที่เคยรับรู้ผ่านทางป้ายโฆษณา จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 และไม่เคยรับรู้จำนวน 204 คิดเป็นร้อยละ 64.6 ผู้ที่เคยรับรู้ผ่านทางสื่อนิตยสารอิสลามจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 56 และไม่เคยรับรู้จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 44 ผู้ที่เคยรับรู้ผ่านทางคนรู้จัก/เพื่อน/ญาติมีจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 84.2 และไม่เคยรับรู้ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินที่ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ร้อยละ และระดับความคิดเห็นในด้านผลตอบแทนที่ได้รับของผู้ตอบ แบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น $\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านไม่ได้รับดอกเบี้ยใดๆเลยจากการฝากเงินกับธนาคารอิสลาม	223 (70.6)	59 (18.7)	20 (6.3)	14 (4.4)	0 (0.0)	4.55	0.80	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ในกรณีที่ท่านฝากเงินในบัญชีรักษาทรัพย์ หากธนาคารขาดทุนจากการลงทุน ธนาคารจะไม่สามารถหักเงินจากบัญชีของท่าน	168 (53.2)	112 (35.4)	20 (6.3)	7 (2.2)	9 (2.8)	4.34	0.91	เห็นด้วย
3. ในกรณีที่ท่านฝากเงินในบัญชีผู้ร่วมลงทุนท่านจะไม่ได้รับผลตอบแทนใดๆเลยเพราะต้องหักค่าดำเนินการก่อน	22 (7.00)	62 (19.6)	63 (19.9)	110 (34.8)	59 (18.7)	2.61	1.19	เห็นด้วยปานกลาง
4. การฝากเงินในบัญชีรัษาทรัพย์ท่านจะได้รับผลตอบแทนหรือไม่ขึ้นอยู่กับธนาคารจะพิจารณา	55 (17.4)	144 (45.6)	61 (19.0)	39 (12.3)	18 (5.7)	3.66	1.27	เห็นด้วย
5. หากท่านฝากเงินในบัญชีฮัจย์และอุมเราะห์ เมื่อยอดเงินของท่านเพียงพอแก่การเดินทางไปแสวงบุญที่ประเทศซาอุดิฯแล้ว ธนาคารจะมีการช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทางแก่ท่าน เช่น จองตั๋วเครื่องบิน ฯลฯ	201 (63.6)	76 (24.1)	23 (7.3)	15 (4.7)	1 (0.3)	4.46	0.85	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตาราง 6 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินสาขาหนองจอก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น $\bar{X}$	S.D.	แปลผล
6. ท่านมีความรู้สึกว่า ฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์อื่นมีความปลอดภัยมากกว่าการฝากกับธนาคารอิสลาม	19 (6.0)	24 (7.6)	118 (37.3)	100 (31.6)	55 (17.4)	2.53	1.06	เห็นด้วยปานกลาง
7. ธนาคารอิสลามควรดำเนินกิจการไม่ขัดกับหลักศาสนา	251 (74.4)	47 (15.0)	15 (4.7)	1 (0.3)	2 (0.6)	4.72	0.63	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8. ท่านไม่เชื่อถือในผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นที่ปรึกษาแก่ธนาคารอิสลามว่าจะสามารถควบคุมให้การดำเนินงานไม่ขัดกับหลักศาสนา	30 (9.5)	45 (14.0)	67 (21.2)	113 (35.8)	61 (19.3)	2.58	1.22	เห็นด้วยปานกลาง
9. ท่านไม่มั่นใจในความสามารถของบุคลากรของธนาคารว่าจะบริการเงินฝากให้มีกำไรได้	44 (13.9)	55 (17.0)	123 (38.9)	68 (21.5)	26 (8.2)	3.07	1.13	เห็นด้วยปานกลาง
10. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นการขัดกับหลักของศาสนา หากฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปแทนการฝากกับธนาคารอิสลาม	85 (26.9)	86 (27.2)	97 (30.7)	40 (12.7)	8 (2.5)	3.63	1.09	เห็นด้วย
11. การฝากเงินกับธนาคารอิสลาม ท่านจะได้รับผลตอบแทนที่ไม่แน่นอน	44 (13.9)	113 (36.0)	92 (29.1)	55 (17.4)	12 3.8)	3.38	1.05	เห็นด้วยปานกลาง
12. การฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ท่านมีแนวโน้มที่จะได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่าการฝากกับธนาคารอิสลาม	21 (6.6)	51 (16.0)	122 (38.6)	68 (21.5)	54 (17.1)	2.73	1.12	เห็นด้วยปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น $\bar{X}$	S.D.	แปลผล
13. การผ่อนชำระค่าสินค้ากับธนาคารอิสลามทำให้ท่านพอใจมากกว่าการกู้เงินจากธนาคารพาณิชย์อื่นมาซื้อสินค้า	101 (32.0)	122 (38.6)	76 (24.1)	8 (2.5)	9 (2.8)	3.94	0.96	เห็นด้วย
14. การฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปมีความสะดวกมากกว่าการฝากเงินกับธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน	47 (14.9)	85 (27.0)	110 (34.8)	59 (18.7)	15 (4.7)	3.28	1.08	เห็นด้วยปานกลาง
15. ท่านรู้สึกว่าการฝากเงินในบัญชีรักษาทรัพย์กับการเก็บรักษาเงินเองที่บ้าน ท่านได้รับผลประโยชน์ที่ไม่ต่างกัน	47 (14.9)	63 (20.0)	92 (29.1)	91 (28.8)	23 (7.3)	3.06	1.17	เห็นด้วยปานกลาง
ความคิดเห็นด้านผลตอบแทนที่ได้รับ						3.50	0.37	เห็นด้วย

จากตารางสามารถจำแนกความคิดเห็นด้านผลตอบแทนของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินตามลำดับรายข้อดังนี้

1. ท่านไม่ได้รับดอกเบี้ยใดๆเลยจากธนาคารอิสลามเมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 14 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง มีจำนวน 20 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นเห็นด้วย มีจำนวน 59 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีจำนวน 223 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 4.55 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. ในกรณีที่ท่านฝากเงินในบัญชีรักษาทรัพย์ หากธนาคารขาดทุนจากการลงทุน ธนาคารจะไม่สามารถหักเงินจากบัญชีของท่าน เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 9 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 7 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความ คิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 20 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 112 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่งจำนวน 168 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 4.34 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

3. ในกรณีที่ท่านฝากเงินในบัญชีผู้ร่วมลงทุนท่านจะไม่ได้รับผลตอบแทนใดๆเลยเพราะต้องหักค่าดำเนินการก่อน เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 59 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 110 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 63 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 62 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 22 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 2.61 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก

4. การฝากเงินในบัญชีรักษาทรัพย์ท่านจะได้รับผลตอบแทนหรือไม่ขึ้นอยู่กับธนาคารจะพิจารณา เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 18 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 39 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 61 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 144 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 55 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.66 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย

5. หากท่านฝากเงินในบัญชีฮัจย์และอุมเราะห์ เมื่อยอดเงินของท่านเพียงพอแก่การเดินทางไปแสวงบุญที่ประเทศซาอุดิฯแล้ว ธนาคารจะมีการช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทางแก่ท่าน เช่น จองตั๋วเครื่องบิน ฯลฯ เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 1 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 15 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 23 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 15 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 201 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 4.46 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

6. ท่านมีความรู้สึกว่า ฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์อื่นมีความปลอดภัยมากกว่าการฝากกับธนาคารอิสลาม เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 55 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 100 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 118 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 24 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 19 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 2.53 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง

7. ธนาคารอิสลามควรดำเนินกิจการไม่ขัดกับหลักศาสนา เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 2 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 1 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 15 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 47 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 251 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 4.72 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

8. ท่านไม่เชื่อถือในผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นที่ปรึกษาแก่ธนาคารอิสลามว่าจะสามารถควบคุมให้การดำเนินงานไม่ขัดกับหลักศาสนา เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 61 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 113 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 67 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 45 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 30 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 2.58 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง

9. ท่านไม่มั่นใจในความสามารถของบุคลากรของธนาคารว่าจะบริการเงินฝากให้มีกำไรได้ เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 26 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 68 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 123 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 55 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 44 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.07 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง

10. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นการขัดกับหลักของศาสนา หากฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป แทนการฝากกับธนาคารอิสลาม เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 8 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 40 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 97 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 86 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 85 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.63 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย

11. การฝากเงินกับธนาคารอิสลาม ท่านจะได้รับผลตอบแทนที่ไม่แน่นอน เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 12 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 55 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 92 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 113 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 44 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.38 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง

12. การฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆท่านมีแนวโน้มที่จะได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่าการฝากกับธนาคารอิสลาม เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 54 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 68 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 122 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 51 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 21 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 2.73 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง

13. การผ่อนชำระค่าสินค่ากับธนาคารอิสลามทำให้ท่านพอใจมากกว่าการกู้เงินจากธนาคารพาณิชย์อื่นมาซื้อสินค้า เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 9 คน ผู้ใช้บริการธนาคาร อิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 8 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 76 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 122 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 101 คน ค่าเฉลี่ยของข้อ คำถามนี้ เท่ากับ 3.94 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก

14. การฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปมีความสะดวกมากกว่าการฝากเงินกับธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 15 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 59 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 110 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 85 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 47 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.28 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง

15. ท่านรู้สึกว่าการฝากเงินในบัญชีรักษาทรัพย์กับการเก็บรักษาเงินเองที่บ้าน ท่านได้รับผลประโยชน์ที่ไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 23 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 91 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 92 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 63 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 47 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.06 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ร้อยละ และระดับความคิดเห็นในด้านการดำเนินงานของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

ความคิดเห็นต่อธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น $\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ธนาคารอิสลามสามารถนำเงินของท่านไปลงทุนได้ทันทีโดยไม่ต้องทำการขออนุญาตก่อน	41 (13.0)	83 (26.3)	39 (12.3)	91 (28.8)	62 (19.6)	2.84	1.35	เห็นด้วยปานกลาง
2. ธนาคารอิสลามไม่สามารถลงทุนได้ในธุรกิจบางประเภท เช่น การออกเงินกู้	175 (55.4)	95 (30.1)	22 (7.0)	21 (6.6)	3 (0.9)	4.32	0.93	เห็นด้วย
3. กรณีที่ท่านฝากเงินในบัญชีผู้ร่วมลงทุนแล้วธนาคารมีกำไรจากการลงทุนท่านอาจจะไม่ได้รับเงินปันผล เพราะธนาคารจะทำการหักค่าดำเนินการเสียก่อน	22 (7.0)	64 (20.2)	74 (23.4)	120 (38.0)	36 (11.4)	2.73	1.12	เห็นด้วยปานกลาง
4. หากการลงทุนของธนาคารมีกำไรธนาคารจะแบ่งเงินส่วนหนึ่งบริจาคให้แก่สังคม	89 (28.2)	126 (34.9)	69 (21.8)	26 (8.2)	6 (1.9)	3.84	0.99	เห็นด้วย
5. ท่านคิดว่าการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินเป็นการบริการที่ไม่ทันสมัยเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ	43 (13.6)	50 (15.8)	132 (41.8)	74 (23.0)	14 (5.4)	3.08	1.07	เห็นด้วยปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินสาขาหนองจอก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น $\bar{X}$	S.D.	แปลผล
6. จำนวนสาขาที่ให้บริการในกรุงเทพฯเพียง 1 สาขานั้นไม่เพียงพอกับความต้องการ	141 (44.6)	136 (43.0)	27 (8.5)	8 (2.5)	4 (1.3)	4.27	0.82	เห็นด้วย
7. การกู้เงินจากธนาคารอื่นเพื่อซื้อสินค้า ท่านจะประหยัดเงินของท่านได้มากกว่าการผ่อนชำระกับธนาคารอิสลาม	33 (10.4)	25 (7.9)	103 (32.6)	118 (37.0)	37 (11.7)	2.68	1.11	เห็นด้วยปานกลาง
8. หากท่านต้องการจะใช้บริการจากธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน ท่านจะต้องใช้เวลาในการเดินทางมากเพื่อไปรับบริการที่ธนาคารออมสินสาขาหนองจอก	120 (38.0)	97 (30.7)	59 (18.7)	20 (8.2)	14 (4.4)	3.89	1.13	เห็นด้วย
9. ท่านไม่ได้รับผลประโยชน์ใดๆ เลยจากการที่พนักงานของธนาคารออกรับฝากเงินนอกสถานที่บริเวณใกล้เคียงกับธนาคารออมสินสาขาหนองจอก	38 (12.0)	53 (16.8)	109 (34.5)	71 (23.0)	45 (14.2)	2.89	1.20	เห็นด้วยปานกลาง
10. ท่านรู้สึกว่ามีผู้เข้ารับบริการกับธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินเป็นจำนวนที่น้อย	65 (20.6)	141 (44.6)	92 (29.1)	16 (5.1)	2 (0.6)	3.79	0.85	เห็นด้วย

ตาราง 7 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินสาขาหนองจอก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น $\bar{X}$	S.D.	แปลผล
11. ธนาคารออมสินประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับธนาคารอิสลามน้อยเกินไป	116 (36.7)	150 (47.5)	45 (14.2)	5 (1.6)	0 (0.0)	4.19	0.73	เห็นด้วย
12. ท่านรู้สึกพอใจที่พนักงานที่ให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินนับถือศาสนาอิสลาม	154 (48.7)	97 (30.7)	53 (16.8)	8 (2.5)	4 (1.3)	4.23	0.91	เห็นด้วย
13. จำนวนเงินฝาก 3 ประเภท และสินเชื่อ 2 ประเภทไม่เพียงพอกับความต้องการของท่าน	65 (20.6)	79 (25.0)	136 (43.0)	35 (11.0)	1 (0.3)	3.54	0.95	เห็นด้วย
14. ธนาคารพาณิชย์อื่นๆมีความได้เปรียบในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการมากกว่าธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน	63 (19.9)	114 (36.1)	116 (36.7)	21 (6.6)	2 (0.6)	3.68	0.89	เห็นด้วย
15. การติดต่อธุรกิจกับลูกค้าที่นับถือศาสนาอิสลามในต่างประเทศควรจะดำเนินผ่านธนาคารอิสลาม	105 (33.2)	161 (50.9)	44 (13.9)	6 (2.0)	0 (0.0)	4.16	0.72	เห็นด้วย

ตาราง 7 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อธนาคารอิสลาม ของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น $\bar{X}$	S.D.	แปลผล
16. ยังมีมุสลิมอีกมากที่ต้องการใช้บริการธนาคารอิสลามในเขตพื้นที่อื่นๆของกรุงเทพฯ นอกเหนือจากเขตหนองจอก	192 (60.8)	105 (33.2)	19 (6.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.54	0.61	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความคิดเห็นด้านการดำเนินงานของธนาคารอิสลาม						3.67	0.373	เห็นด้วย

จากตารางสามารถจำแนกความคิดเห็นที่มีผลต่อธนาคารอิสลามในด้านการดำเนินงาน ตามลำดับดังนี้

1. ธนาคารอิสลามสามารถนำเงินของท่านไปลงทุนได้ทันทีโดยไม่ต้องทำการขออนุญาตก่อน เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 62 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 91 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 39 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 83 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 41 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 2.84 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง

2. ธนาคารอิสลามไม่สามารถลงทุนได้ในธุรกิจบางประเภท เช่น การออกเงินกู้ เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 3 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 95 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 21 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 22 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 175 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 4.32 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย

3. กรณีที่ท่านฝากเงินในบัญชีผู้ร่วมลงทุนแล้วธนาคารมีกำไรจากการลงทุนท่านอาจจะไม่ได้รับเงินปันผล เพราะธนาคารจะทำการหักค่าดำเนินการเสียก่อน เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 36 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 120 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 74 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 64 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 22 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 2.73 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง

4. หากการลงทุนของธนาคารมีกำไรธนาคารจะแบ่งเงินส่วนหนึ่งบริจาคให้แก่สังคม เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 6 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 26 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 69 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 126 คน ผู้ใช้บริการธนาคาร อิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 89 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.84 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย

5. ท่านคิดว่าการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินเป็นการบริการที่ไม่ทันสมัยเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 14 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 74 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 132 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 50 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 43 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.08 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง

6. จำนวนสาขาที่ให้บริการในกรุงเทพฯเพียง 1 สาขานั้นไม่เพียงพอกับความต้องการ เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 4 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 8 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 27 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 136 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 141 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 4.27 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย

7. การกู้เงินจากธนาคารอื่นเพื่อซื้อสินค้า ท่านจะประหยัดเงินของท่านได้มากกว่าการผ่อนชำระกับธนาคารอิสลาม เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 37 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 118 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 103 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 25 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 33 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 2.68 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง

8. หากท่านต้องการจะใช้บริการจากธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน ท่านจะต้องใช้เวลาในการเดินทางมากเพื่อไปรับบริการที่ธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 14 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 20 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 59 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 97 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 120 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.89 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย

9. ท่านไม่ได้รับผลประโยชน์ใดๆเลยจากการที่พนักงานของธนาคารออกรับฝากเงินนอกสถานที่บริเวณใกล้เคียงกับธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 45 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 71 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 109 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 53 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมี

ความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 38 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 2.89 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง

10. ท่านรู้สึกว่ามีผู้เข้ารับบริการกับธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินเป็นจำนวนที่น้อย เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 2 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 16 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 92 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 141 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 65 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.79 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยน้อย

11. ธนาคารออมสินประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับธนาคารอิสลามน้อยเกินไป เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 5 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 45 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 150 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 116 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 4.19 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยน้อย

12. ท่านรู้สึกพอใจที่พนักงานที่ให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินนับถือศาสนาอิสลาม เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 4 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 8 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 53 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 97 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 154 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 4.23 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย

13. จำนวนเงินฝาก 3 ประเภทและสินเชื่อ 2 ประเภทไม่เพียงพอกับความต้องการของท่าน เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 1 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 35 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 136 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 79 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 65 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.54 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย

14. ธนาคารพาณิชย์อื่นๆมีความได้เปรียบในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการมากกว่าธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 2 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 21 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 116 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 114 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 63 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.68 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย

15. การติดต่อธุรกิจกับลูกค้าที่นับถือศาสนาอิสลามในต่างประเทศควรจะดำเนินผ่านธนาคารอิสลาม เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 0 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย จำนวน 6 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 44 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความ

คิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 161 คน ผู้ใช้ธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง 105 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้เท่ากับ 4.16 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก

16. ยังมีมุสลิมอีกมากที่ต้องการใช้บริการธนาคารอิสลามในเขตพื้นที่อื่นๆของกรุงเทพฯ นอกเหนือจากเขตหนองจอก เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 19 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็นเห็นด้วย จำนวน 105 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 192 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 4.54 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น โดยรวมที่มีต่อธนาคารอิสลาม

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความคิดเห็นในด้านผลตอบแทน และผลประโยชน์ที่ได้รับ	3.51	0.38	เห็นด้วย
ความคิดเห็นในด้านการดำเนินงานของธนาคารอิสลาม	3.67	0.37	เห็นด้วย
ความคิดเห็นโดยรวม	3.59	0.375	เห็นด้วย

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับ มีระดับค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.51 ซึ่งสามารถแปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย และผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในด้านการดำเนินงานของธนาคารอิสลามมีระดับค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.67 ซึ่งสามารถแปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมต่อธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ซึ่งสามารถแปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นต่อธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกในระดับเห็นด้วย

ตอนที่ 5 เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินสาขาหนองจอกในด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่พนักงาน

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานร้อยละ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	พึงพอใจ (ร้อยละ)	พึงพอใจปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น $\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านระบบการให้บริการ								
1. เงื่อนไขในการเปิดบัญชีรักษาทรัพย์ที่ท่านจะไม่ได้รับดอกเบี้ยจากการฝากเงิน	145 (45.9)	115 (36.4)	55 (17.0)	0 (0.0)	1 (0.3)	4.28	0.77	พึงพอใจ
2. จำนวนรูปแบบของสินเชื่อ 2 ประเภทประกอบด้วย สินเชื่อแบบผ่อนชำระ สินเชื่อการเช่าซื้อ	55 (17.4)	175 (55.4)	78 (24.7)	5 (1.6)	3 (0.9)	3.87	0.74	พึงพอใจ
3. จำนวนรูปแบบของเงินฝาก 3 ประเภทประกอบด้วย รักษาทรัพย์ เพื่ออัจย์ อุมเราะห์และผู้ร่วมลงทุน	117 (37.1)	158 (50.0)	0 (0.0)	9 (2.8)	1 (0.3)	4.21	0.76	พึงพอใจ
4. จำนวนสาขาที่ให้บริการในกรุงเทพฯเพียง 1 สาขา คือธนาคารออมสินสาขาหนองจอก	9 (2.8)	34 (10.8)	46 (14.6)	139 (44.0)	88 (27.8)	2.17	1.04	ไม่พึงพอใจ
5. จำนวนบุคลากรประมาณ 2 คน	15 (4.7)	20 (6.3)	98 (31.0)	131 (41.5)	52 (16.5)	2.41	0.99	ไม่พึงพอใจ
6. ผลประโยชน์ทางด้านการเงินในส่วนของเงินปันผล	21 (6.6)	83 (26.3)	161 (50.9)	34 (10.8)	17 (5.4)	3.18	0.91	พึงพอใจ

ตาราง 9 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	พึงพอใจ (ร้อยละ)	พึงพอใจปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น $\bar{X}$	S.D.	แปลผล
7. จำนวนช่องในการให้บริการ 1 ช่องบริการ	11 (3.5)	39 (12.3)	96 (30.4)	122 (38.6)	48 (15.2)	2.50	1.01	ไม่พึงพอใจ
8. อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้ที่ใช้บริการ	15 (4.7)	67 (21.2)	165 (52.0)	62 (19.6)	7 (2.2)	3.07	0.83	พึงพอใจปานกลาง
9. สื่อที่ใช้ในการโฆษณา เช่น แผ่นพับ	12 (3.8)	78 (24.7)	104 (33.0)	98 (31.0)	24 (7.6)	7.86	1.00	พึงพอใจปานกลาง
10. เอกสารที่แจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าเช่นจดหมาย	29 (9.2)	88 (27.8)	124 (39.2)	60 (19.0)	15 (4.7)	3.18	1.00	พึงพอใจปานกลาง
11. ความถูกต้องตามหลักศาสนาโดยผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิมาแล้ว	149 (47.2)	122 (38.6)	36 (11.4)	8 (2.5)	1 (0.3)	4.30	0.79	พึงพอใจอย่างยิ่ง
พึงพอใจด้านระบบ						3.27	0.45	พึงพอใจปานกลาง

จากตารางสามารถจำแนกความพึงพอใจต่อธนาคารอิสลามในด้านระบบการให้บริการ ตามลำดับดังนี้

1. เงื่อนไขในการเปิดบัญชีรักษาทรัพย์ที่ท่านจะไม่ได้รับดอกเบี้ยจากการฝากเงิน เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 145 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ 115 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 55 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 1 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 4.28 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ พึงพอใจ

2. จำนวนรูปแบบของสินเชื่อ 2 ประเภทประกอบด้วยสินเชื่อแบบผ่อนชำระสินเชื่อการเช่าซื้อ เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 55 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 175 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 78 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 5 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 3 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.87 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ พึงพอใจ

3. จำนวนรูปแบบของเงินฝาก 3 ประเภท ประกอบด้วย รักษาทรัพย์ เพื่ออัจย์ อุมเราะห์และผู้ร่วมลงทุน เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 117 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 158 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 31 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 9 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 1 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 4.21 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ พึงพอใจ

4. จำนวนสาขาที่ให้บริการในกรุงเทพฯเพียง 1 สาขา คือธนาคารออมสินสาขาหนองจอก เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 9 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 34 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 46 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 139 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 88 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 2.17 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่พึงพอใจ

5. จำนวนบุคลากรประมาณ 2 คน เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 15 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 20 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 98 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 131 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 52 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 2.41 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่พึงพอใจ

6. ผลประโยชน์ทางด้านการเงินในส่วนของเงินปันผล เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 21 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 83 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 161 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีไม่พึงพอใจ จำนวน 34 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 17 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.18 แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจปานกลาง

7. จำนวนช่องในการให้บริการ 1 ช่องบริการ เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 11 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 39 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 96 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 122 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 48 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 2.50 แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ไม่พึงพอใจ

8. อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้ที่ใช้บริการ เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 15 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 67 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 165 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 62 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 7 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.07 แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจปานกลาง

9. สื่อที่ใช้ในการโฆษณา เช่น แผ่นพับ เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 12 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 78 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 104 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 98 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความพึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 24 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 7.86 แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจปานกลาง

10. เอกสารที่แจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้า เช่น จดหมาย เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 29 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 88 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 124 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 60 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 15 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.18 แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจปานกลาง

11. ความถูกต้องตามหลักศาสนาโดยผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิมาแล้ว เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 149 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 122 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 36 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความพึงพอใจมาก จำนวน 8 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 1 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 4.30 แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจอย่างยิ่ง

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการให้บริการของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	พึงพอใจ (ร้อยละ)	พึงพอใจปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น $\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการให้บริการ								
1. เวลาให้บริการ 8.30 ถึง 15.30 น.	18 (34.2)	171 (54.1)	35 (11.1)	1 (0.3)	1 (0.3)	4.22	0.67	พึงพอใจ
2. การเปิด-ปิดตามเวลาที่กำหนด	92 (29.1)	173 (54.7)	43 (13.6)	6 (1.9)	2 (0.6)	4.10	0.74	พึงพอใจ
3. ความสะดวกในการรับบริการ	51 (16.1)	154 (48.7)	77 (24.4)	28 (8.9)	6 (1.9)	3.68	0.91	พึงพอใจ
4. ความรวดเร็วในการเปิดบัญชี	30 (9.5)	136 (43.0)	126 (39.9)	18 (5.7)	6 (1.9)	3.58	0.82	พึงพอใจ
5. ความรวดเร็วในการฝากเงิน	31 (9.8)	132 (41.8)	128 (40.5)	21 (6.6)	4 (1.3)	3.52	0.81	พึงพอใจ
6. ความรวดเร็วในการถอนเงิน	33 (10.4)	140 (44.3)	115 (36.4)	20 (6.3)	8 (2.5)	3.54	0.86	พึงพอใจ
7. ความปลอดภัยของเงินฝาก ให้แง่ มูลค่าของเงินไม่ลดลง	67 (21.2)	152 (48.1)	91 (28.8)	6 (1.9)		3.89	0.75	พึงพอใจ
พึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ						3.78	0.59	พึงพอใจมาก

จากตารางสามารถจำแนกความพึงพอใจต่อธนาคารอิสลามในด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับดังนี้

1. เวลาให้บริการ 8.30 ถึง 15.30 เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 108 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 171 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 35 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 1 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 1 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 4.22 แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจ

2. การเปิด – ปิดตามเวลาที่กำหนด เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 92 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 173 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 43 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 6 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 2 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 4.10 แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจ

3. ความสะดวกในการรับบริการ เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 51 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 154 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 77 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 28 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 6 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.68 แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจ

4. ความรวดเร็วในการเปิดบัญชี เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 30 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 136 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 126 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 18 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 6 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.58 แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจ

5. ความรวดเร็วในการฝากเงิน เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 31 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 132 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 128 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 21 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 4 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.52 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ พึงพอใจ

6. ความรวดเร็วในการถอนเงิน เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 33 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 140 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 115 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 20 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 8 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.54 แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจ

7. ความปลอดภัยของเงินฝาย ในแง่ มูลค่าของเงินไม่ลดลง เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 67 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 152 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 91 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทีมีความพึงพอใจ จำนวน 6 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.89 แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่และพนักงานของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	พึงพอใจ (ร้อยละ)	พึงพอใจปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น $\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เจ้าหน้าที่ - พนักงาน								
1. ความเอาใจใส่	68 (21.5)	150 (47.5)	89 (28.2)	5 (1.6)	4 (1.3)	3.86	0.81	พึงพอใจ
2. ความกระตือรือร้น	57 (18.0)	151 (47.8)	93 (29.4)	11 (3.5)	4 (1.3)	3.78	0.83	พึงพอใจ
3. การแต่งกาย	62 (19.6)	151 (47.8)	96 (30.4)	5 (1.6)	2 (0.6)	3.84	0.77	พึงพอใจ
4. ความเสมอภาคในการให้บริการ	55 (17.4)	148 (46.8)	96 (30.4)	16 (5.1)	1 (0.3)	3.76	0.81	พึงพอใจ
5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง	63 (19.9)	148 (46.8)	86 (27.0)	18 (5.7)	1 (0.3)	3.80	0.83	พึงพอใจ
6. ความซื่อสัตย์	107 (33.9)	175 (55.4)	28 (8.9)	6 (1.9)		4.21	0.68	พึงพอใจ
7. พนักงานเป็นมุสลิม	192 (60.8)	105 (33.2)	16 (5.1)	1 (0.3)	2 (0.6)	4.53	0.67	พึงพอใจ
พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ - พนักงาน						3.97	0.55	พึงพอใจมาก

จากตารางสามารถจำแนกความพึงพอใจต่อธนาคารอิสลามในด้านเจ้าหน้าที่และพนักงาน ตามลำดับดังนี้

1. ความเอาใจใส่ เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 68 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 150 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 89 คน ผู้ใช้บริการธนาคาร อิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 5 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 4 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.86 แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจ

2. ความกระตือรือร้น เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 57 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 151 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 93 คน ผู้ใช้บริการธนาคาร อิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 11 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 4 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.78 แปลผลได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ พึงพอใจ

3. การแต่งกาย เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 62 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 151 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 96 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 5 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 2คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.84 แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจ

4. ความเสมอภาคในการให้บริการ เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 55 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 148 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 96 คน ผู้ใช้บริการธนาคาร อิสลามทีมีความพึงพอใจมาก จำนวน 16 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 1 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.76 แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจ

5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 63 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 148 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 86 คน ผู้ใช้บริการธนาคาร อิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 18 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 1 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 3.80 แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจ

6. ความซื่อสัตย์ เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่ไม่พึงพอใจเลย จำนวน 107 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 175 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 28 คน ผู้ใช้บริการธนาคาร อิสลามทีมีความพึงพอใจมาก จำนวน 6 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 4.21 แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจ

7. พนักงานเป็นมุสลิม เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ที่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 192 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจ จำนวน 105 คน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่พึงพอใจปานกลาง จำนวน 16 คน ผู้ใช้บริการธนาคาร อิสลามที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 1 คน ผู้ใช้บริการธนาคาร อิสลามที่ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 6 คน ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนี้ เท่ากับ 4.53 แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของธนาคารอิสลาม โดยรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านระบบการให้บริการ	3.27	0.45	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.78	0.59	พึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ – พนักงาน	3.97	0.55	พึงพอใจ
รวม	3.67	0.45	พึงพอใจ

จากตารางพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก มีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการของธนาคารอิสลามอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยน เท่ากับ 3.27 ซึ่งแปลผลได้ว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการของธนาคารอิสลามอยู่ในระดับค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 ซึ่งแปลผลได้ว่า มีระดับความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ - พนักงานให้บริการของธนาคารอิสลามอยู่ในระดับค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.97 ซึ่งแปลผลได้ว่า มีระดับความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก มีความพึงพอใจรวมต่อการบริการของธนาคารมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.67 ซึ่งแปลผลได้ว่า มีระดับความพึงพอใจ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 13 จำนวนค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลาม

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลาม	n	Min	Max	Mean	S.D.
ความถี่ในการใช้บริการที่ธนาคารออมสินสาขาหนองจอก	316	0	259	15.76	40.51

จากตารางพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารที่ธนาคาร สาขาน้อยที่สุด จำนวน 0 ครั้งต่อปี และมีจำนวนการใช้บริการมากที่สุด 259 ครั้งต่อปี และมีค่าเฉลี่ยการใช้บริการที่ธนาคาร สาขา เท่ากับ 15.76 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 40.51

ตาราง 14 พฤติกรรมการใช้ธนาคารอิสลามอื่นนอกเหนือจากธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลาม	N	Min	Max	Mean	S.D.
ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารอื่นๆ	316	0	3	0.38	0.93
ใช้บริการธนาคารพาณิชย์อื่นๆ	316	0	7	3.24	2.38

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการใช้ธนาคารอิสลามของธนาคารอื่นเป็นจำนวนน้อยที่สุด 0 และมากที่สุด เป็นจำนวน 3 หมายความว่า ผู้ที่มีพฤติกรรมน้อยที่สุดไม่ใช้บริการธนาคารอิสลามอื่นเลย และผู้ที่ใช้มากที่สุดใช้บริการของธนาคารอิสลามของธนาคารอื่นถึง 3 ธนาคาร และมีค่าเฉลี่ยของการใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารอื่น เท่ากับ 0.38 ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์อื่นนอกเหนือจากธนาคารออมสิน มีจำนวนน้อยสุด 0 และมากที่สุด 3 หมายความว่าผู้ที่มีพฤติกรรมการใช้ธนาคารพาณิชย์อื่นน้อยที่สุดคือ ไม่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์อื่นเลย และผู้ที่มีพฤติกรรมการใช้ธนาคารอื่นมากที่สุด มีการใช้ธนาคารอื่นมากถึง 7 ธนาคาร และมีค่าเฉลี่ยของการใช้บริการธนาคารอื่น เท่ากับ 3.24

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความแตกต่างกันเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อธนาคารอิสลาม

สมมติฐานข้อที่ 1 ลูกค้าที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนั้น จะเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ก็ต่อเมื่อ 2- tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศที่มีเพศต่างกัน เพศชายและหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D	t	df	P
ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ	ชาย	3.29	0.42	0.93	314	0.35
	หญิง	3.24	0.5			
ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	ชาย	3.82	0.51	1.59	314	0.11
	หญิง	3.72	0.68			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงาน	ชาย	3.95	0.53	-0.56	314	0.57
	หญิง	3.99	0.57			
ความพึงพอใจรวม	ชาย	3.69	0.41	0.79	314	0.43
	หญิง	3.65	0.49			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน ที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามโดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบสามารถสรุปสมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

1. การเปรียบเทียบเพศของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีต่อความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.35 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั้นคือลูกค้าที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการของธนาคารอิสลามไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การเปรียบเทียบเพศของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.11 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั้นคือลูกค้าที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของธนาคารอิสลามไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การเปรียบเทียบเพศของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีต่อความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานที่ให้บริการ พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.57 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั้นคือลูกค้าที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานที่ให้บริการธนาคารอิสลามไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การเปรียบเทียบเพศของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอิสลาม พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.43 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั้นคือลูกค้าที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอิสลามไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 ลูกค้าที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนั้นจะเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยเมื่อ มีค่า F-Prob น้อยกว่า 0.05 และค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 16 แสดงผลวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ธนาคารอิสลาม

ประเด็นความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.454	0.227	1.098	0.335
	ภายในกลุ่ม	313	64.76	0.207		
	รวม	315	65.214			
ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.3	0.652	1.87	0.156
	ภายในกลุ่ม	313	109.24	0.349		
	รวม	315	110.54			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.528	0.264	0.873	0.419
	ภายในกลุ่ม	313	94.62	0.302		
	รวม	315	95.15			
ความพึงพอใจต่อธนาคารอิสลาม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.555	0.278	1.401	0.248
	ภายในกลุ่ม	313	62.04	0.198		
	รวม	315	62.5			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิสลาม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ สามารถสรุปสมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

1. การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิสลามในด้านระบบการให้บริการ พบว่า ค่า F-Prob เท่ากับ 0.335 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั้นคือ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2. การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิสลามในด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ค่า F-Prob เท่ากับ 0.156 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั้นคือ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3. การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิสลามในด้านเจ้าหน้าที่และพนักงาน ที่ให้บริการ พบว่า ค่า F-Prob เท่ากับ 0.419 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั้นคือ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และพนักงาน ที่ให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

4. การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก พบว่า ค่า F-Prob เท่ากับ 0.248 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั้นคือ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานข้อที่ 3 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนั้นจะเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยเมื่อ มีค่า F-Prob น้อยกว่า 0.05 และค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ธนาคารอิสลาม

ประเด็นความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.26	0.63	3.09*	0.047
	ภายในกลุ่ม	313	63.95	0.2		
	รวม	315	65.21			
ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.66	0.33	0.94	0.393
	ภายในกลุ่ม	313	109.89	0.35		
	รวม	315	110.54			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.727	0.364	1.205	0.301
	ภายในกลุ่ม	313	94.42	0.302		
	รวม	315	95.15			
ความพึงพอใจต่อธนาคารอิสลาม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.141	0.07	0.35	0.703
	ภายในกลุ่ม	313	62.45	0.2		
	รวม	315	62.6			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ธนาคารอิสลาม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ สามารถสรุปสมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

1. การทดสอบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั้นคือ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. การทดสอบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการธนาคาร อิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.393 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั้นคือ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การทดสอบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และพนักงาน ที่ให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.301 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั้นคือ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และพนักงาน ที่ให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การทดสอบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.703 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั้นคือใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และพนักงาน ที่ให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนั้นเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.047 นั่นคือเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปรากฏผลดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินที่มีอาชีพแตกต่างกันกับความพึงพอใจด้านระบบการใช้บริการ

อาชีพ	$\bar{X}$	รัฐวิสาหกิจและราชการ	ค้าขายอาชีพส่วนตัว	รับจ้าง
		3.20	3.22	3.34
รัฐวิสาหกิจและราชการ	3.20		-0.02	-0.139*
			(0.77)	(0.04)
ค้าขายและอาชีพส่วนตัว	3.22			-0.119*
				(0.04)
รับจ้าง	3.34			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 พบว่าค่า Prob ของการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างอาชีพรัฐวิสาหกิจและราชการกับอาชีพรับจ้างมีค่าเท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจและราชการมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ –0.139 และค่า Prob ของการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างอาชีพค้าขายและอาชีพส่วนตัวกับอาชีพรับจ้างมีค่าเท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ประกอบอาชีพค้าขายส่วนตัวมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ –0.119

สมมติฐานข้อที่ 4 ลูกค้าที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนั้นจะเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยเมื่อ มีค่า F-Prob น้อยกว่า 0.05 และค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการของธนาคารอิสลามที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ธนาคารอิสลาม

ประเด็นความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.44	0.61	3.03*	0.02
	ภายในกลุ่ม	311	62.77	0.2		
	รวม	315	65.21			
ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.77	0.69	2	0.095
	ภายในกลุ่ม	311	107.78	0.35		
	รวม	315	110.54			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.58	0.64	2.17	0.073
	ภายในกลุ่ม	311	92.57	0.3		
	รวม	315	95.15			
ความพึงพอใจต่อธนาคารอิสลาม	ระหว่างกลุ่ม	4	2.45	0.613	3.119*	0.014
	ภายในกลุ่ม	311	60.14	0.193		
	รวม	315	62.6			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ธนาคารอิสลาม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ สามารถสรุปสมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

1. การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการธนาคาร อิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.095 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และพนักงาน ที่ให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.73 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และพนักงาน ที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนั้นเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ และความพึงพอใจโดยรวมมีค่า F-Prob เท่ากับ 0.02 และ 0.014 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปรากฏผลดังตาราง 20 , 21

ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการใช้ธนาคารอิสลาม

ตาราง 20 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมต้น 3.29	มัธยมปลาย 3.37	อนุปริญญา 3.24	ปริญญาตรี 3.16	สูงกว่าปริญญาตรี 3.31
มัธยมต้น	3.29		-0.08	0.05	0.13	-0.02
			(0.32)	(0.58)	(0.13)	(0.93)
มัธยมปลาย	3.37			0.13	0.21*	0.06
				(0.8)	(0.01)	(0.76)
อนุปริญญา	3.24				0.08	-0.07
					(0.32)	(0.74)
ปริญญาตรี	3.16					-0.15
						(0.48)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.31					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 พบว่าค่า Prob ของการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลายกับผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเท่ากับ 0.01 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมปลายมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21

ตารางเปรียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการใช้ธนาคารอิสลาม

ตาราง 21 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับความพึงพอใจรวม

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมต้น 3.29	มัธยมปลาย 3.37	อนุปริญญา 3.24	ปริญญาตรี 3.16	สูงกว่าปริญญาตรี 3.27
มัธยมต้น	3.29		-0.07	-0.04	0.13	-0.02
			(0.34)	(0.66)	(0.1)	(0.09)
มัธยมปลาย	3.37			0.11	0.21**	0.06
				(0.12)	(0.00)	(0.78)
อนุปริญญา	3.24				0.09	-0.06
					(0.21)	(0.78)
ปริญญาตรี	3.16					-0.15
						(0.44)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.27					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 พบว่าค่า Prob ของการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมปลายกับผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีแสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมปลายมีความพึงพอใจรวมมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.21

สมมติฐานข้อที่ 5 ลูกค้าที่ระดับรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนั้นจะเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยเมื่อ มีค่า F-Prob น้อยกว่า 0.05 และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับรายได้ของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ธนาคารอิสลาม

ประเด็นความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.26	0.63	3.08*	0.04
	ภายในกลุ่ม	313	63.95	0.2		
	รวม	315	65.21			
ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.06	2.03	5.97	0
	ภายในกลุ่ม	313	106.48	0.34		
	รวม	315	110.54			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.14	0.57	1.9	0.15
	ภายในกลุ่ม	313	94	0.3		
	รวม	315	95.15			
ความพึงพอใจต่อธนาคารอิสลาม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.58	0.79	4.05*	0.02
	ภายในกลุ่ม	313	61.01	0.19		
	รวม	315	62.6			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับรายได้ของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ธนาคารอิสลาม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ สามารถสรุปสมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

1. การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับรายได้กับความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

2. การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับรายได้กับความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.01

3. การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับรายได้กับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และพนักงาน ที่ให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.15 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และพนักงาน ที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

4. การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับรายได้กับความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนั้นเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และความพึงพอใจโดยรวมมีค่า F-Prob เท่ากับ 0.04 0.00 และ 0.02 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปรากฏผลดังตาราง 23 , 24 , 25

ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการใช้ธนาคารอิสลาม

ตาราง 23 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินที่มีระดับรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	**น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท** 3.32	**6,001 - 15,000 บาท** 3.27	**มากกว่า 15,001 บาท ขึ้นไป** 3.14
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท	3.32		0.05 (0.37)	0.18* (0.014)
6,001 - 15,000 บาท	3.27			0.13 (0.07)
มากกว่า 15,001 บาท ขึ้นไป	3.14			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 พบว่าค่า Prob ของการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างผู้ที่มีระดับรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาทต่อเดือนกับผู้มีรายได้มากกว่า 15,001 บาท เท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ทีมีระดับรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับรายได้มากกว่า 15,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.18

ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลาม ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการใช้ธนาคารอิสลาม

ตาราง 24 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินที่มีระดับรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท	6,001 - 15,000 บาท	มากกว่า 15,001 บาท ขึ้นไป
		3.77	3.88	3.55
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท	3.77		-0.10 (0.15)	0.22* (0.02)
6,001 - 15,000 บาท	3.88			0.33** (0.00)
มากกว่า 15,001 บาท ขึ้นไป	3.55			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 พบว่าค่า Prob ของการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างผู้ที่มีระดับรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาทกับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,001 บาท เท่ากับ 0.02 แสดงว่าผู้ทีมีระดับรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับรายได้มากกว่า 15,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.22 และยังพบว่าค่า Prob ของการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างผู้ทีมีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 6,001 ถึง 15,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,001 บาท เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 6,001 บาท ถึง 15,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับรายได้มากกว่า 15,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.33

ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการใช้ธนาคารอิสลาม

ตาราง 25 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินที่มีระดับรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจโดยรวมของธนาคารอิสลาม

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท	6,001 - 15,000 บาท	มากกว่า 15,001 บาท ขึ้นไป
		3.68	3.73	3.52
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท	3.68		-5.21	0.15*
			(0.34)	(0.03)
6,001 - 15,000 บาท	3.73			0.20**
				(0.00)
มากกว่า 15,001 บาท ขึ้นไป	3.52			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 พบว่าค่า Prob ของการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,001 บาท เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ทีมีระดับรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจรวมมากกว่าผู้ที่มีระดับรายได้มากกว่า 15,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.15 และพบว่าค่า Prob ของการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างผู้ทีมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 6,001 ถึง 15,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,001 บาท เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 6,001 ถึง 15,000 บาท มีความพึงพอใจรวมมากกว่าผู้ที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.20

สมมติฐานข้อที่ 6 ลูกค้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลามต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนั้นจะเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยเมื่อ มีค่า F-Prob น้อยกว่า 0.05 และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ธนาคารอิสลาม

ประเด็นความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.68	0.84	4.14*	0.02
	ภายในกลุ่ม	313	63.53	0.2		
	รวม	315	65.21			
ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.99	0.49	1.41	0.24
	ภายในกลุ่ม	313	109.55	0.35		
	รวม	315	110.54			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.31	0.16	0.51	0.56
	ภายในกลุ่ม	313	94.83	0.3		
	รวม	315	95.15			
ความพึงพอใจต่อธนาคารอิสลาม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.54	0.27	1.38	0.25
	ภายในกลุ่ม	313	62.05	0.2		
	รวม	315	62.6			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับรายได้ของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ธนาคารอิสลาม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ สามารถสรุปสมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

1. การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลาม กับความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการธนาคารอิสลาม ของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับความรู้ความเข้าใจต่างกันมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลามกับความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.24 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับความรู้ความเข้าใจต่างกันมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลามกับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานที่ให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.56 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับความรู้ความเข้าใจต่างกันมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และพนักงาน ที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.25 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับความรู้ความเข้าใจต่างกันมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนั้นเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับความรู้ความเข้าใจต่างกัน มีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.02 ยอมรับสมมติฐาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปรากฏผลดังตาราง 27

ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลามที่มีระดับความรู้ความเข้าใจแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการใช้ธนาคารอิสลาม

ตาราง 27 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของลูกค้าธนาคารอิสลามของธนาคามออมสินที่มีระดับความรู้ความเข้าใจแตกต่างกันกับความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ

ระดับความรู้ความเข้าใจ	$\bar{X}$	ระดับต่ำ 3.42	ระดับกลาง 3.22	ระดับสูง 3.35
ระดับต่ำ	3.42		0.19*	0.06
			(0.02)	(0.51)
ระดับกลาง	3.22			-0.13*
				(0.04)
ระดับสูง	3.35			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 พบว่าค่า Prob ของการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างผู้ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจระดับต่ำกับผู้ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจระดับกลาง เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ทีมีระดับความรู้ความเข้าใจระดับต่ำ มีความพึงพอใจด้านระบบมากกว่าผู้ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจ ระดับกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.19 และพบว่าค่า Prob ของการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างผู้ทีมีระดับความรู้ความเข้าใจระดับกลางกับผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจระดับสูง เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจ ระดับกลางมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจ ระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ –0.13

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบการรับรู้ข่าวสารของลูกค้าธนาคารอิสลามมีความแตกต่างกันเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อธนาคารอิสลาม

สมมติฐานข้อที่ 7 ลูกค้าที่มีการรับรู้ข่าวสารต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนั้น จะเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ก็ต่อเมื่อ 2- tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่างกัน จำแนกตามการรับรู้เคยรับรู้และไม่เคยรับรู้ข่าวสารการเปิดให้บริการผ่านทางสื่อวิทยุ

ตัวแปรที่ศึกษา	การรับรู้	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D	t	df	P
ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ	เคย	3.33	0.46	-2.12	314	0.03*
	ไม่เคย	3.22	0.44			
ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	เคย	3.81	0.6	-0.82	314	0.41
	ไม่เคย	3.75	0.57			
		3.99				
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงาน	เคย	3.97	0.52	-0.03	314	0.97
	ไม่เคย	3.97	0.57			
ความพึงพอใจรวม	เคย	3.7	0.45	-1.09	314	0.27
	ไม่เคย	3.65	0.43			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 พบว่าผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลาม โดยใช้สถิติ Independent samples t-test ในการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการของผู้ใช้บริการมีค่า P เท่ากับ 0.03 น้อยกว่า 0.05 นั่นคือเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ต่างกันมีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่างกัน จำแนกตามการรับรู้เคยรับรู้และไม่เคยรับรู้ข่าวสารการเปิดให้บริการผ่านทางสื่อต่าง ๆที่มัสยิด

ตัวแปรที่ศึกษา	การรับรู้	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D	t	df	P
ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ	เคย	3.33	0.45	-2.84	314	0.005**
	ไม่เคย	3.22	0.45			
ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	เคย	3.79	0.56	-0.37	314	0.71
	ไม่เคย	3.77	0.62			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงาน	เคย	3.91	0.53	1.71	314	0.89
	ไม่เคย	4.02	0.57			
ความพึงพอใจรวม	เคย	3.68	0.43	-0.42	314	0.67
	ไม่เคย	3.66	0.46			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 พบว่าผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลาม โดยใช้สถิติ Independent samples t-test ในการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการของผู้ใช้บริการมีค่า P เท่ากับ 0.005 น้อยกว่า 0.01 นั่นคือเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อต่าง ๆที่มัสยิดต่างกันมีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่างกัน จำแนกตามการรับรู้เคยรับรู้และไม่เคยรับรู้ข่าวสารการเปิดให้บริการผ่านทางสื่อป้ายโฆษณา

ตัวแปรที่ศึกษา	การรับรู้	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D	t	df	P
ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ	เคย	3.37	0.46	-2.80	314	0.005**
	ไม่เคย	3.22	0.44			
ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	เคย	3.91	0.55	-2.94	314	0.003**
	ไม่เคย	3.70	0.60			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงาน	เคย	3.97	0.56	-0.19	314	0.84
	ไม่เคย	3.96	0.54			
ความพึงพอใจรวม	เคย	3.75	0.43	-2.33	314	0.020*
	ไม่เคย	3.63	0.45			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 พบว่าผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลาม โดยใช้สถิติ Independent samples t-test ในการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจด้าน ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการมีค่า P เท่ากับ 0.005 และ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า ผู้ใช้ธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อ ป้ายโฆษณาต่างกันมีความพึงพอใจด้าน ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการมีค่า P เท่ากับ 0.020 ตามลำดับมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อป้ายโฆษณาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่างกัน จำแนกตามการรับรู้เคยรับรู้และไม่เคยรับรู้ข่าวสารการเปิดให้บริการผ่านทางสื่อนิตยสาร

ตัวแปรที่ศึกษา	การรับรู้	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D	t	df	P
ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ	เคย	3.33	0.48	-2.354	314	0.019*
	ไม่เคย	3.21	0.41			
ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	เคย	3.84	0.52	-1.924	314	0.055
	ไม่เคย	3.71	0.66			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงาน	เคย	3.98	0.55	-0.499	314	0.618
	ไม่เคย	3.95	0.55			
ความพึงพอใจรวม	เคย	3.72	0.44	-1.856	314	0.064
	ไม่เคย	3.62	0.45			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 พบว่าผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลาม โดยใช้สถิติ Independent samples t-test ในการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจด้าน ระบบการให้บริการมีค่า P เท่ากับ 0.019 หมายความว่า ผู้ใช้ธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อนิตยสารต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และความพึงพอใจด้าน กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่และพนักงาน ความพึงพอใจรวมมีค่า P เท่ากับ 0.055 0.618 และ 0.064 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้ธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อ ป้ายโฆษณาต่างกันมีความพึงพอใจด้าน กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่และพนักงาน ความพึงพอใจรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่างกัน จำแนกตามการรับรู้เคยรับรู้และไม่เคยรับรู้ข่าวสารการเปิดให้บริการผ่านทางคนรู้จัก

ตัวแปรที่ศึกษา	การรับรู้	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D	t	df	P
ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ	เคย	3.33	0.45	0.84	314	0.386
	ไม่เคย	3.26	0.48			
ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	เคย	3.77	0.56	0.43	314	0.668
	ไม่เคย	3.81	0.75			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงาน	เคย	3.98	0.54	-1.02	314	0.307
	ไม่เคย	3.89	0.57			
ความพึงพอใจรวม	เคย	3.67	0.43	0.065	314	0.948
	ไม่เคย	3.68	0.5			

จากตาราง 32 พบว่าผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลาม โดยใช้สถิติ Independent samples t-test ในการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจด้านต่างๆของผู้ใช้บริการมีค่า P มากกว่า 0.05 นั่นคือไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางคนรู้จักต่างกันมีความพึงพอใจด้าน ต่างๆของการให้บริการธนาคารอิสลามไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่างกัน จำแนกตามการรับรู้เคยรับรู้และไม่เคยรับรู้ข่าวสารการเปิดให้บริการผ่านทางสื่ออื่นๆ

ตัวแปรที่ศึกษา	การรับรู้	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D	t	df	P
ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ	เคย	3.44	0.55	-3.54	314	0.000**
	ไม่เคย	3.22	0.41			
ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	เคย	3.92	0.60	-2.24	314	0.026
	ไม่เคย	3.74	0.58			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงาน	เคย	3.9	0.63	1.08	314	0.280
	ไม่เคย	3.98	0.52			
ความพึงพอใจรวม	เคย	3.75	0.52	-1.73	314	0.085
	ไม่เคย	3.65	0.42			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 พบว่าผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลาม โดยใช้สถิติ Independent samples t-test ในการทดสอบพบว่าผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้าน ระบบการให้บริการมีค่า P เท่ากับ 0.00 มีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่ออื่นๆแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และพบว่าผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของผู้ใช้บริการมีค่า P เท่ากับ 0.026 มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่ออื่นๆแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้าน กระบวนการให้บริการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 8 ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติที่ใช้หาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) โดยวิธีของ Pearson ® หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัว และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนั้น จะเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า .05

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson Correlation จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

ค่า r เป็นลบแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

ค่า r เป็นบวกแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับแสดงดังตาราง

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

ตัวแปร	พฤติกรรมการใช้ธนาคารอิสลาม		ทิศทางและระดับ
ความพึงพอใจ	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ความสัมพันธ์
ด้านระบบการให้บริการ	-0.018	-0.051	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านกระบวนการให้บริการ	-0.061	0.282	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านเจ้าหน้าที่-พนักงาน	0.109	0.054	ไม่มีความสัมพันธ์
ความพึงพอใจต่อธนาคารอิสลาม	0.012	0.834	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลาม พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.757 หมายความว่า ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้ธนาคารอิสลาม พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.282 หมายความว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พิจารณาความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงานกับพฤติกรรมการใช้ธนาคารอิสลาม พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.054 หมายความว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และความพึงพอใจต่อธนาคารอิสลามกับพฤติกรรมการใช้ธนาคารอิสลาม พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.834 หมายความว่า ความพึงพอใจต่อธนาคารอิสลามไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ซึ่งในบทนี้ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอเนื้อหาตามลำดับดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ฝากเงินกับธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกผ่านระบบธนาคารอิสลาม
2. เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ฝากเงินกับธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกผ่านระบบธนาคารอิสลาม
3. เพื่อศึกษาถึง ระดับความรู้ความเข้าใจระบบธนาคารอิสลาม ที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ฝากเงินกับธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกผ่านระบบธนาคารอิสลาม
4. เพื่อศึกษาถึง ระดับความรู้ความเข้าใจระบบธนาคารอิสลาม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ฝากเงินกับธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกผ่านระบบธนาคารอิสลาม

สมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานเพื่อใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

ลูกค้าที่ฝากเงินผ่านทางการบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามของธนาคารออมสินได้รับความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกันตามตัวแปรต่างๆ ดังนี้

1. ลูกค้าที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอิสลามต่างกัน
2. ลูกค้าที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอิสลามต่างกัน
3. ลูกค้าที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอิสลามต่างกัน
4. ลูกค้าที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอิสลามต่างกัน
5. ลูกค้าที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอิสลามต่างกัน
6. ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลามต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารอิสลามต่างกัน
7. ลูกค้าที่มีการรับรู้ข่าวสารต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารอิสลามต่างกัน
8. ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่ฝากเงินผ่านระบบการบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก กรุงเทพฯ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยทำการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการธนาคารอิสลาม ณ หน้าที่ทำการธนาคาร ร่วมกับการแจกแบบสอบถามตามแหล่งชุมชน โรงเรียนสอนศาสนาอิสลาม มัสยิด และสถานศึกษาที่มีใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก จนได้แบบสอบถามครบ 316 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. เครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นส่วนของคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามปลายปิดมีลักษณะแบบเลือกตอบประกอบด้วยคำถามเกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระต่างๆได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ ถูกหรือผิด เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจระบบการทำงานธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขา หนองจอก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับการรับรู้ข่าวสารการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวข้องกับระดับความคิดเห็น ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของ Likert Scale

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ในการรับการบริการของธนาคารอิสลาม ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของ Likert Scale

ส่วนที่ 6 เป็นข้อคำถามปลายปิดในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน เป็นข้อคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเติมตัวเลขลงในช่องว่าง ข้อคำถามแบบเลือกตอบในส่วนของพฤติกรรมการใช้ธนาคารพาณิชอื่น

2. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและมีความสมบูรณ์ในเรื่องของการใช้ภาษาผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 ตัวอย่าง เมื่อนำแบบสอบถามที่ทดสอบแล้วไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมทประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficeient Method) ของครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .8394

การจัดกระทำข้อมูล

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้วผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. ลงรหัสแล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS

3. วิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วิเคราะห์โดยการใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ และการรับรู้ใช้การทดสอบด้วยค่า t-test แบบ Independent Samples ส่วนการเปรียบเทียบตัวแปรอื่น ได้แก่

อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ความรู้ความเข้าใจ ทดสอบค่าโดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ส่วนการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของ พฤติกรรม และความพึงพอใจ ทดสอบโดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Correiakino Analysis)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการระบบธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 57.6 และเพศหญิง 42.4 โดยผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.2 ซึ่งผู้ใช้บริการธนาคารอิสลาม ส่วนใหญ่จะมีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมา คือ อาชีพค้าขายอาชีพส่วนตัว ด้านระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาคือระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 30.7 ด้านรายได้ต่อเดือน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 6,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาได้แก่ มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.5

ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลาม สาขาหนองจอก

จากการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่จะสามารถทำคะแนนในแบบทดสอบได้ อยู่ระหว่าง 11-15 คะแนนจากคะแนนเต็ม 20 คะแนนคิดเป็นร้อยละของผู้ที่ได้คะแนน 11-15 คะแนน เท่ากับ 74.4 รองลงมา คือผู้ที่ได้คะแนน 16-19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 20.9

ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

โดยสื่อที่มีการรับรู้มากที่สุดได้แก่ ผ่านทางคนรู้จัก เพื่อน และญาติ มีผู้รับรู้ถึงร้อยละ 84.2 ของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทั้งหมด รองลงมาได้แก่สื่อวิทยุ มีผู้รับรู้ถึงร้อยละ 47.2 ของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทั้งหมด และสื่อที่มีการรับรู้น้อยที่สุดได้แก่ ป้ายโฆษณา มีผู้รับรู้เพียงร้อยละ 35.4 ของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน ในด้านผลตอบแทนที่ได้รับ

ความคิดเห็นในส่วนของผลตอบแทนที่ได้รับอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.39 โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับการไม่ได้รับดอกเบี้ยใดๆเลยจากการฝากเงินกับธนาคารอิสลาม ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยน้อย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.45 พบว่าความคิดเห็นในส่วนการอำนวยความสะดวกที่ธนาคารจะดำเนินการให้หากฝากเงินในบัญชีฮัจย์และอุมเราะห์ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 เช่นเดียวกับในส่วนของความคิดเห็นต่อการที่ธนาคารอิสลามควรดำเนินกิจการไม่ขัดกับหลักศาสนา ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับ กรณีที่ฝากเงินในบัญชีรักษาทรัพย์ธนาคารจะไม่หักเงินจากบัญชีของท่านหากธนาคารขาดทุน

กรณีที่ฝากเงินในบัญชีผู้ร่วมลงทุนจะไม่ได้รับผลตอบแทนเลย กรณีฝากเงินในบัญชีรักษาทรัพย์จะได้รับผลตอบแทนหรือไม่ขึ้นอยู่กับธนาคาร ความรู้สึกว่าเป็นการขัดกับหลักศาสนาหากฝากเงินกับธนาคารทั่วไป การผ่อนชำระค่าสินค้ากับธนาคารอิสลามพอใจมากกว่าการกู้เงินมาซื้อสินค้า โดยในส่วนหัวข้อเหล่านี้ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 , 3.39 , 3.66 , 3.63 และ 3.94 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน ในด้านการดำเนินงานของธนาคาร

จากการศึกษาข้อมูล ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในด้านการดำเนินงานของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.84 โดยผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในส่วนของ หากธนาคารมีกำไรจะแบ่งเงินส่วนหนึ่งบริจาค พนักงานของธนาคารนับถือศาสนาอิสลาม และการติดต่อธุรกิจกับประเทศมุสลิมควรดำเนินการผ่านธนาคารอิสลาม ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84 , 4.43 และ 4.16 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในส่วนความคิดเห็นโดยรวมต่อการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก จะเห็นว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.12

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ในด้านระบบการให้บริการ

เมื่อพิจารณาข้อมูลจะสามารถอธิบายได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.27 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะทราบว่าประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ได้แก่ เงื่อนไขในการเปิดบัญชีรักษาทรัพย์ จำนวนรูปแบบของสินเชื่อ จำนวนรูปแบบของเงินฝาก ความถูกต้องตามหลักศาสนาโดยผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 , 3.87 , 4.21 และ 4.30 ตามลำดับ ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจน้อย ได้แก่ จำนวนสาขาบริการ 1 สาขาในกรุงเทพฯ จำนวนบุคลากร จำนวนช่องให้บริการ โดยในประเด็นเหล่านี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 , 2.41 และ 2.50 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ในด้านกระบวนการให้บริการ

เมื่อจากการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วทุกประเด็นความพึงพอใจในส่วนนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้ เวลาให้บริการ การเปิด-ปิดตามเวลาที่กำหนด ความสะดวกในการรับบริการ ความรวดเร็วในการเปิดบัญชี ความรวดเร็วในการฝากเงิน ความรวดเร็วในการถอนเงิน และความปลอดภัยของเงินฝาก โดยแต่ละประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22, 4.10 , 3.68 , 3.58 , 3.52 , 3.54 และ 3.89 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก ในด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานที่ให้บริการ

จากการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจมีต่อเจ้าหน้าที่และพนักงานจะสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และพนักงานของธนาคารอิสลามอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.97 โดยแต่ละประเด็นความพึงพอใจผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากทุกประเด็น โดยมีประเด็นต่างๆดังนี้ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น การแต่งกาย ความเสมอภาคในการให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ความซื่อสัตย์ และพนักงานเป็นมุสลิม โดยแต่ละประเด็นมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 , 3.78 , 3.84, 3.76 , 3.80 , 4.21 และ 4.53 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อบริการของธนาคารอิสลามโดยรวมแล้ว สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67

การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์พบว่า มีผู้ที่เคยใช้บริการธนาคารอิสลามโดยผ่านทางธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกทั้งสิ้น 316 ราย โดยในรายที่มีพฤติกรรมการใช้มากที่สุด ใช้บริการประมาณ 259 ครั้งต่อปี และผู้ที่มีพฤติกรรมการใช้น้อยที่สุด ประมาณ 0 ครั้งต่อปี และมีค่าเฉลี่ยการใช้บริการที่ธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก เท่ากับ 15.76

การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอื่นนอกเหนือจากธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน

จากการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมการใช้ธนาคาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีผู้ที่ใช้บริการธนาคารอิสลามอื่นมากที่สุด คือ 3 ธนาคาร ต่อ 1 คน และผู้ที่มีการใช้บริการธนาคารอิสลามอื่นน้อยที่สุด คือ ไม่ใช่บริการธนาคารอิสลามอื่นเลย ในส่วนของพฤติกรรมการใช้ธนาคารพาณิชย์อื่นมีผู้ที่มีพฤติกรรมการใช้มากที่สุด ใช้บริการธนาคารอื่นมากถึง 7 ธนาคาร ส่วนผู้ที่มีพฤติกรรมการใช้น้อยที่สุด คือ ไม่มีพฤติกรรมการใช้ธนาคารพาณิชย์อื่นเลย

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้พิจารณาสมมติฐานในข้อต่างๆดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลูกค้าที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามต่างกันจากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

เพศ – ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ลูกค้าที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามต่างกัน

อายุ - ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามต่างกัน

อาชีพ - ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจากการทดสอบแบบ LSD พบว่า ผู้ประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจและราชการมีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบอาชีพรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ ผู้ประกอบอาชีพค้าขายส่วนตัวมีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามต่างกัน

ระดับการศึกษา - ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจากการทดสอบแบบ LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมปลายมีความพึงพอใจรวมมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจากการทดสอบแบบ LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมปลายมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 ลูกค้าที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอิสลามต่างกัน

ระดับรายได้ - ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจากการทดสอบแบบ LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 ต่อเดือนมีความพึงพอใจรวมมากกว่าผู้ที่มีระดับรายได้มากกว่า 15,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และผู้ที่มีระดับรายได้ 6,001 – 15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าผู้ที่มีระดับรายได้มากกว่า 15,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคาร-

ออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจากการทดสอบแบบ LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการมากกว่าผู้มีระดับรายได้มากกว่า 15,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจากการทดสอบแบบ LSD พบว่าผู้ที่มีระดับรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับรายได้มากกว่า 15,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และผู้ที่มีระดับรายได้ระหว่าง 6,001 –15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับรายได้มากกว่า 15,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานของธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 ลูกค้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลามต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามต่างกัน

ความรู้ความเข้าใจ - จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ธนาคารอิสลามพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลามต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลามต่างกันมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จากการทดสอบแบบ LSD พบว่า ผู้ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจระดับต่ำมีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจระดับกลาง และผู้ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจระดับกลางมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลามต่างกันมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลามต่างกันมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 7 ลูกค้าที่มีการรับรู้ข่าวสารต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามต่างกัน

การรับรู้ข่าวสาร – จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่างกันจำแนกการการรับรู้ เคยรับรู้ และไม่เคยรับรู้ การเปิดให้บริการธนารคารอิสลามของธนาคารออมสินพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อวิทยุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อวิทยุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในต่อระบบการให้บริการธนาคารอิสลามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อวิทยุต่างกันมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อวิทยุต่างกันมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่างกันจำแนกการการรับรู้ เคยรับรู้และไม่เคยรับรู้ การเปิดให้บริการธนารคารอิสลามของธนาคารออมสินพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อต่างๆ ของมัสยิดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อต่างๆ ของมัสยิดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในต่อระบบการให้บริการธนาคารอิสลามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อต่างๆของมัสยิดต่างกันมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อต่างๆของมัสยิดต่างกันมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่างกันจำแนกการการรับรู้ เคยรับรู้และไม่เคยรับรู้ การเปิดให้บริการธนารคารอิสลามของธนาคารออมสินพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อป้ายโฆษณาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อป้ายโฆษณาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในต่อระบบการให้บริการธนาคารอิสลามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อป้ายโฆษณาต่างกันมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อป้ายโฆษณาต่างกันมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่างกันจำแนกการการรับรู้ เคยรับรู้และไม่เคยรับรู้ การเปิดให้บริการธนารคารอิสลามของธนาคารออมสินพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อนิตยสารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อนิตยสารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในต่อระบบการให้บริการธนาคารอิสลามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อนิตยสารต่างกันมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อนิตยสารต่างกันมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่างกันจำแนกการการรับรู้ เคยรับรู้และไม่เคยรับรู้ การเปิดให้บริการธนารคารอิสลามของธนาคารออมสินพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางคนรู้จักแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางคนรู้จักแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในต่อระบบการให้บริการธนาคารอิสลามแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อนิตยสารต่างกันมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อนิตยสารต่างกันมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่างกันจำแนกการการรับรู้ เคยรับรู้และไม่เคยรับรู้ การเปิดให้บริการธนารคารอิสลามของธนาคารออมสินพบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่ออื่นๆแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่ออื่นๆแตกต่างกันมีความพึงพอใจในต่อระบบการให้บริการธนาคารอิสลามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่ออื่นๆต่างกันมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่ออื่นๆต่างกันมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 8 ความคิดเห็นต่อผลตอบแทนที่ได้รับของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลาม

ความคิดเห็นต่อผลตอบแทนที่ได้รับ – จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความคิดเห็นต่อผลตอบแทนที่ได้รับกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามพบว่า ความคิดเห็นต่อผลตอบแทนที่ได้รับของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 9 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของธนาคารอิสลามมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธนาคารอิสลาม

ความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน – จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความคิดเห็นต่อการดำเนินงานกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลาม พบว่า ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความคิดเห็นโดยรวมต่อธนาคารอิสลาม – จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความคิดเห็นต่อธนาคารอิสลามกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคาร พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมต่อธนาคารอิสลามไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 10 ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

ความพึงพอใจ – จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก พบว่า ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ธนาคารอิสลาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และความพึงพอใจต่อธนาคารอิสลามไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการระบบธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีเพศต่างกันมีผลต่อ ความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลาม ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่-พนักงาน ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการจากธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินสาขาหนองจอก เนื่องจากผู้ใช้บริการจะได้รับบริการที่เหมือนๆกันไม่ว่าจะเป็นหญิงหรือชาย

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรนันท์ พันธนิติ (2543) ศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานรูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสาคราม ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสาคราม ไม่ได้ต่างกัน

2. ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีอายุต่างกันมีผลต่อ ความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลาม ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่-พนักงาน ไม่แตกต่างกัน กล่าวคืออายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการจากธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรนันท์ พันธนิติ (2543) ศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานรูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสาคราม ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสาคราม ไม่ได้ต่างกัน

3. ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อ ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่-พนักงานของธนาคารไม่แตกต่างกัน แต่ทว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการแตกต่างกัน ดังนี้ ผู้ประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจและราชการมีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบอาชีพรับจ้าง และผู้ประกอบอาชีพค้าขายส่วนตัวมีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้าง เนื่องจากลักษณะการประกอบอาชีพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันทำให้มีความต้องการการบริการที่แตกต่างกัน เช่นผู้ประกอบอาชีพค้าขาย จะต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพและไม่มีเวลาเลิกงานที่แน่นอน ทำให้ต้องการการบริการที่รวดเร็วกว่าผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ ทำให้ได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ประกอบอาชีพรับจ้าง

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พฤทธิสิทธิ์ บุญทน (2536) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพเป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพ่วง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยสรุปได้ว่าอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ กล่าวคือ ลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกรหรือค้าขายมีความพึงพอใจในบริการสูงกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่นๆ

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าผู้มาใช้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจมีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่าผู้ประกอบอาชีพรับจ้าง

4. ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่-พนักงานของธนาคารไม่แตกต่างกัน แต่ทว่า ผู้ใช้บริการธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายมีความพึงพอใจโดยรวมจากการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายมีความพึงพอใจด้านระบบการใช้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจากผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความรู้เกี่ยวกับการทำงานของธนาคารแตกต่างกันทำให้ผู้ที่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่ศึกษาระดับมัธยมปลาย

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พฤทธิสิทธิ์ บุญทน (2536) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยสรุปได้ว่าการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ กล่าวคือลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำมีความพึงพอใจในบริการสูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับอื่นๆ

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าอาชีพมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการธนาคาร

5. ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่-พนักงานของธนาคารไม่แตกต่างกัน แต่ทว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่า ผู้ที่มีระดับรายได้มากกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 6,001-15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่า ผู้ที่มีระดับรายได้มากกว่า 15,001 บาทต่อเดือน ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีระดับรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับรายได้มากกว่า 15,001 บาทต่อเดือน ผู้ที่มีระดับรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับรายได้มากกว่า 15,001 บาทและผู้ที่มีระดับรายได้ระหว่าง 6,001-15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับรายได้มากกว่า 15,001 บาทต่อเดือน จากผลการศึกษาโดยรวมจะเห็นได้ว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยจะมีความพึงพอใจสูงกว่า ผู้ที่มีระดับรายได้ที่สูง แสดงถึงการคาดหวังผลตอบแทนจากการฝากเงินที่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรนันท์ พันธนิติ (2543) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ผลการวิจัยสรุปได้ว่าลูกค้าธนาคารที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม แตกต่างกัน

6. ผู้ใช้บริการที่มีระดับความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลามแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่-พนักงานของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการแตกต่างกัน ดังนี้ ผู้ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจระดับต่ำมีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจระดับกลาง และผู้ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจระดับกลางมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจสูง

7. ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อวิทยุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงาน ไม่แตกต่างกัน แต่ทว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อวิทยุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการแตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อต่างๆของมัสยิด ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่-พนักงานของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน แต่ทว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อต่างๆของมัสยิดต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการของธนาคารอิสลามแตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางป้ายโฆษณาต่างกัน มีผลต่อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงาน ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางป้ายโฆษณาต่างกันมีผลต่อ ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางนิตยสารแตกต่างกัน มีผลต่อ ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงานของธนาคารไม่แตกต่างกัน แต่ทว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่อนิตยสารแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการของธนาคารอิสลามแตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางคนรู้จักแตกต่างกัน มีผลต่อ ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงานไม่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่ออื่นๆแตกต่างกัน มีผลต่อ ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงาน ไม่แตกต่างกัน แต่ทว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีการรับรู้ผ่านทางสื่ออื่นๆแตกต่างกันมีผลต่อ ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน

8. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามด้าน ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่-พนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลาม จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าในระบบการทำงานของธนาคารอิสลามอยู่ในระดับระดับปานกลาง ธนาคารอิสลามอิสลามสามารถเพิ่มความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของธนาคารอิสลามแก่ผู้ใช้บริการธนาคาร โดยวิธีการแจกเอกสารความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธนาคารอิสลามแก่ผู้ใช้บริการธนาคาร หรือมีการปิดประกาศเอกสารความรู้ความเข้าใจต่างๆ ณ จุดให้บริการเป็นการเพิ่มความรู้ความเข้าใจแก่ผู้มาใช้บริการได้

2. ด้านการรับรู้ข่าวสารการเปิดบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินสาขาหนองจอก จากการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารอิสลามในระดับที่น้อย ดังนั้นธนาคารควรมีนโยบายที่จะทำการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น โดยเพิ่มการใช้สื่อให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะสื่อป้ายโฆษณา สื่อต่างๆ ที่มัสยิด สื่อวิทยุ เพราะสื่อเหล่านี้ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ไม่ถึงครึ่งหนึ่งของผู้ที่เข้ารับบริการ และสื่อนิตยสารอิสลามก็ควรปรับปรุงให้มีมากขึ้น เพื่อเพิ่มปริมาณผู้รับรู้ข่าวสารของธนาคารอิสลามของ

ธนาคารออมสินให้มากขึ้น นอกจากนี้ ในการสื่อสารกับลูกค้าควรมีรูปแบบการสื่อสาร หรือใช้ภาษา หรือสื่อ ที่แตกต่างกันโดยทั้งนี้จะต้องพิจารณาถึงปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษา และอาชีพที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

3. ความคิดเห็นในด้านผลตอบแทน และผลประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งกับประเด็นที่หากฝากเงินในบัญชีฮัจย์และอุมเราะห์เมื่อยอดเงินเพียงพอแก่การเดินทางไปประกอบพิธีแสวงบุญแล้ว ธนาคารจะมีการอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้ จากประเด็นนี้แสดงถึงว่าผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกจากธนาคาร ดังนั้นธนาคารจึงควรรักษาการอำนวยความสะดวกนี้ไว้และปรับปรุงพัฒนารูปแบบการอำนวยความสะดวกให้ดียิ่งๆขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

4. ด้านความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ สามารถแยกออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

4.1 ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในหลายๆ ด้าน ได้แก่ เงื่อนไขในการเปิดบัญชีรักษาทรัพย์ จำนวนรูปแบบของสินเชื่อ จำนวนรูปแบบเงินฝาก ความถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม ประเด็นเหล่านี้เป็นประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนั้นธนาคารควรใช้เป็นหลักในการกำหนดนโยบายของธนาคารอิสลาม โดยคงประเด็นเหล่านี้ไว้และพยายามปรับปรุงให้ให้ดีขึ้นเพื่อที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ส่วนในด้านจำนวนสาขาให้บริการ จำนวนบุคลากร จำนวนช่องให้บริการเป็นประเด็นที่ต้องได้รับการปรับปรุงโดยเร็ว เพราะเป็นประเด็นที่ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจน้อย ควรปรับปรุงให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากขึ้นกว่าเดิมจะทำให้ ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินมากยิ่งขึ้น

4.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ธนาคารควรรักษามาตรฐานเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการในด้านเวลาให้บริการ การเปิด-ปิดตามเวลาที่กำหนด ความสะดวกในการรับบริการ ความรวดเร็วในการเปิดบัญชี ความรวดเร็วในการฝากเงิน ความรวดเร็วในการถอนเงิน และความปลอดภัยของเงินฝาก ให้ดีอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4.3 ความพึงพอใจมีต่อเจ้าหน้าที่และพนักงาน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และพนักงานของธนาคารอิสลามอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ดังนั้นหากธนาคารสามารถดำเนินตามแนวทางเดิมและพัฒนาบุคลากรของธนาคารเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นก็จะสามารถทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ธนาคารอาจจะพัฒนา อบรมเจ้าหน้าที่และพนักงาน ให้มีความสามารถในเรื่องต่อไปนี้ (1) การตอบสนอง ซึ่ง เกี่ยวข้องกับความเต็มใจหรือความพร้อมของพนักงานในการให้บริการสามารถให้บริการได้ในเวลาที่ลูกค้าต้องการความสามารถ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความเต็มใจหรือความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ เช่น ความรู้และทักษะในการติดต่อกับ ผู้คน ความสามารถในการวิจัยขององค์กร เป็นต้น (2) ความสุภาพ ซึ่งเกี่ยวกับความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยที่ดีในการติดต่อกับผู้คน (3) การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การติดต่อกับลูกค้าในภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ ผู้ให้บริการจะต้องปรับในเรื่องของภาษาให้แตกต่างกันสำหรับลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน

5. พฤติกรรมในการใช้ของผู้ฝากเงินกับธนาคารออมสิน ธนาคารควรหากลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดและการส่งเสริมการขายมาเพื่อเพิ่มความถี่ในการใช้บริการให้มากขึ้น อาทิ หารูปแบบการฝากเงินแบบใหม่ๆ ที่ให้ผลตอบแทนน่าสนใจ หรือเอื้อประโยชน์กับลูกค้า หรือจัดรายการส่งเสริมการขาย ที่ช่วยเพิ่มความถี่ในการใช้บริการและสร้างความภักดีกับตราสินค้าไม่ให้หันไปใช้บริการธนาคารอื่นๆ และที่สำคัญควรมีการส่งเสริมการตลาดควบคู่กันไปด้วย เช่น มีการจัดกิจกรรม (Event Marketing) กันทุกเดือนเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้และทัศ

นคติที่ดีต่อลูกค้า เพื่อเป็นการรักษาลูกค้ากลุ่มเดิม และเป็นการดึงลูกค้าเก่าและใหม่ โดยเฉพาะกลุ่มที่ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารอิสลามอื่น หรือใช้บริการธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ให้มาใช้บริการของธนาคารอิสลามเพียงแห่งเดียว

6. จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่เพศและอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารอิสลามไม่ต่างกัน ดังนั้นในการปรับปรุงระบบต่างๆ ของธนาคารควรที่จะหันไปให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ตัวอื่นๆ อาทิ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ โดยเฉพาะในด้านระบบการให้บริการธนาคาร ควรจะมีการพัฒนาเพื่อตอบสนองให้กับคนแต่ละกลุ่มอาชีพ เช่น ผู้ประกอบอาชีพค้าขายส่วนตัว ควรจะ ปรับปรุงจำนวนบุคคลากรและจำนวนช่องให้บริการเพราะผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพค้าขายส่วนตัวจะต้องการความรวดเร็วในการทำธุรกรรมมาก เหล่านี้เป็นอีกวิธีการที่จะสามารถปรับปรุงการบริการของธนาคารให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป

เนื่องจากธนาคารอิสลามในประเทศไทยยังเป็นเรื่องใหม่ที่ได้รับการสนใจเป็นอย่างมาก แต่ยังมีงานวิจัยและเอกสารอ้างอิงในปริมาณที่น้อย ทำให้การศึกษาและปรับปรุงการบริการธนาคารอิสลามมีความยากลำบาก ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า

1. ควรมีการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารอื่นเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน เช่น ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยเฉพาะธนาคารอิสลามของธนาคารกรุงไทย เนื่องจากในปัจจุบันถือได้ว่ามีความทันสมัยในการบริการมากที่สุดและมีการเปิดธนาคารอิสลามของธนาคารกรุงไทย แยกออกเป็นเอกเทศจากธนาคารกรุงไทยเดิม เพื่อจะได้พิจารณาว่าการแยกธนาคารอิสลามออกจากธนาคารสาขานั้นได้ผลดีกว่าหรือไม่

2. ควรมีการศึกษาถึงปัญหาที่แท้จริงของผู้ที่เป็นมุสลิมแต่มีพฤติกรรมการใช้ธนาคารพาณิชย์แทนการใช้ธนาคารอิสลามว่าเกิดจากปัญหาใด เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดผลดีกับธนาคารและผู้นับถือศาสนาอิสลามได้ใช้บริการระบบธนาคารที่ไม่ขัดกับหลักการศาสนา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กันยา สุวรรณแสง. (2538). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ : บริษัท รวมสาสน์ (1977) จำกัด.

กรรณิการ์ จันทร์แก้ว. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ*. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ :สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

คณาจารย์ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหงฯ. (2530). *จิตวิทยา*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหงฯ.

จุมพล หนิมพานิช. (2525). *องค์การและการจัดการ*. นนทบุรี: ฝ่ายการพิมพ์สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จีราภรณ์ สัตถาผล. (2543). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด*. จังหวัดร้อยเอ็ด : วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

จีรวัฒน์ กิตติมงคลมา. (2543). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองหิน (ภูกระดึง)*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

จารุลัทธิ์ ประเสริฐวณิป. *ความรู้และความคิดเห็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับมลพิษทางสภาวะแวดล้อม* วิทยานิพนธ์. วท.ม. (สิ่งแวดล้อมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์.

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538): *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ดารา ทีปะปาล. (2542). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาสน์การพิมพ์.

ทัศนียา ชื่นนิรันดร์. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

ธีรนันท์ พันธนิติ. (2543). *การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานรูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

บรรจง บินกาซัน. (2343). *เศรษฐกิจการเงินอิสลาม*. กรุงเทพฯ :บริษัท ออฟเซ็ทเพรส จำกัด.

ปราณี กีรติธร. (2543). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สาขา กาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสิทธุ์*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

ปรัศนีญา สันทัด. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยดริสเตียน. ถ่ายเอกสาร.

พฤทธิสิทธิ์ บุณทน. (2536). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณี สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา.* ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ภักดี ดนัยพงศกร. (2539). *พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทย พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยหนองจิก จังหวัดปัตตานี.* วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (ไทยคดีศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

รัตนา สวาสดิพันธ์. (2539). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.* วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ลักษณา สิรวัฒน์. (2530). *จิตวิทยาเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ : โอเดี่ยนสโตร์.

วันทนีย์ อิสระไพจิตรและคณะ. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอเมืองต่อบริการของโรงพยาบาล สุโขทัย.* สุโขทัย : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย.

ศรีวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การตลาดยุคใหม่.* กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม และไซแท็กซ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค (ฉบับสมบูรณ์).* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2540). *กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด.* กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์พัฒนา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2540). *การบริหารการตลาดยุคใหม่.* กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยกสิกรไทย.

สุทธิ ปั้นมา. (2535). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธิ.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

สุภาวดี วิเศษสุรการ. (2543). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อธนาคาร อาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

สุพัตรา สุทาบ. (2520). *สังคมวิทยา.* กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สันต์ มีเครือ. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเข้าใจ ทัศนคติและพฤติกรรม การเลือกเติมน้ำมันเบนซินออกเทน 95 และ 91 ของผู้ซื้อภายในกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สายฝน วิเชียร. (2545). *ความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าหน่วยงาน ศึกษากรณี บริษัทพร้อมเทคโน เซอร์วิส จำกัด.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุวัฒนา ใบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุนเทพ เบื้องบน. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามาบตาพุด.* วิทยานิพนธ์ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ.* วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (การบริหารโรงพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

อัศวิน วรรณวิเศน์. (2533). *ความพึงพอใจในงานของครู-อาจารย์ ร.ร. เตรียมอุดมน้อมเกล้าฯ ที่มีต่อองค์ประกอบ ในการปฏิบัติงาน.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : สภาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Islamic bank of thailand แนวทางการจัดตั้งธนาคารอิสลามในประเทศไทย. (2541). ปัตตานี : สมาคมศิษย์เก่าสถานศึกษาในปากีสถาน.

Maslow,A.H. *(1954). Motivation and Personality.* New York : Hoyen Brown.

Millet , John D. (1954). *Management in the Public Service.* New York : Mcgraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อ การให้บริการระบบธนาคารอิสลาม ของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง : ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และพฤติกรรมต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการระบบธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลที่ได้นี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ต่อไปผู้วิจัยใจใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามอย่างเที่ยงตรง และผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมาไว้ ณ โอกาสนี้

<u>ตอนที่1</u> ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน ( ) ทับตัวเลขหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศของท่าน
   (1) ชาย
   (2) หญิง
2. อายุของท่าน
   (1) น้อยกว่า 30 ปี
   (2) ระหว่าง 30-40 ปี
   (3) มากกว่า 40 ปีขึ้นไป
3. ท่านประกอบอาชีพอะไรในปัจจุบัน
   (1) รัฐวิสาหกิจและราชการ
   (2) ค้าขายอาชีพส่วนตัว
   (3) อื่นๆโปรดระบุ.....
4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน
   (1)ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น
   (2)มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
   (3)อนุปริญญา
   (4)ปริญาตรี
   (5)สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้ต่อเดือนที่ท่านได้รับ
   (1)น้อยกว่า 6,000 บาท
   (2) 6,001-15,000 บาท
   (3) มากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 คำถาม ความรู้ความเข้าใจระบบการทำงานธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขา หนองจอก

คำชี้แจง : โปรดเติมเครื่องหมาย (x) หรือ (/) หน้าข้อคำถามต่อไปนี้ตามความเข้าใจของท่าน

..... 1. ธนาคารอิสลามห้ามมีการรับและจ่ายดอกเบี้ยในทุกขั้นตอน

..... 2. ธนาคารอิสลามสามารถนำเงินไปลงทุนในกิจการที่ขัดกับหลักศาสนาได้

..... 3. การดำเนินงานของธนาคารอิสลามจะใช้การแบ่งผลกำไรแทนการคิดดอกเบี้ย

..... 4. หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานของธนาคารอิสลามนั้นได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิให้สอดคล้องกับหลักของศาสนาอิสลาม

..... 5. อิสลามอนุมัติการค้าแต่ห้ามการคิดดอกเบี้ย

..... 6. เมื่อท่านนำเงินฝากกับบัญชีแบบวาดิอะห์(รักษาทรัพย์)ท่านจะไม่มีสิทธิรับผลตอบแทนจากธนาคารใดๆเลย

..... 7. บัญชีประเภทมุฎอรอบัะ(เพื่อการลงทุน) ธนาคาจะนำเงินส่วนนี้ไปลงทุนและหากมีผลกำไรจะนำมาแบ่งกับผู้ฝาก

..... 8. ธนาคารอิสลามจะให้การช่วยลูกค้าที่ต้องการซื้อสินค้าที่มีราคาสูงโดยการซื้อสินค้าให้ก่อนและให้ลูกค้าผ่อน เงินต้นและดอกเบี้ยกับธนาคาร

..... 9. หากท่านฝากเงินในบัญชีมุฎอรอบัะ(เพื่อการลงทุน)ท่านอาจจะต้องรับผลขาดทุนร่วมกับธนาคาร

..... 10. ธนาคารจะมีบริการออกไปรับเงินฝากจากผู้ที่ต้องการฝากเงิน(ที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับธนาคาร) เป็นประจำ

..... 11. ท่านจะไม่ได้รับสิ่งใดตอบแทนเลยหากท่านฝากเงินในประเภทบัญชีเพื่อการทำฮัจย์ และอุมเราะห์

..... 12. ผลกำไรของธนาคารส่วนหนึ่งจะหักออกเป็นซะกาด(เงินบริจาค) แก่ท้องถิ่นต่างๆ

..... 13. ธนาคารจะไม่สามารถนำเงินฝากของท่านไปทำการลงทุนได้หากนำฝากในประเภทบัญชีวาดิอะห์ (รักษาทรัพย์)

..... 14. ผู้ฝากเงินในประเภทบัญชีวาดิอะห์ (รักษาทรัพย์) จะสามารถเบิกเงินได้ในจำนวนที่จำกัดต่อหนึ่งวันทำการ

..... 15. ผู้ฝากเงินในประเภทบัญีเพื่อการทำฮัจย์และอุมเราะห์ต้องฝากเงินจำนวนเท่ากันทุกครั้งต่อเดือน

..... 16. เมื่อยอดเงินเพียงพอต่อการที่จะเดินทางไปทำฮัจย์ธนาคารจะแจ้งให้ผู้ฝากทราบเพื่อที่จะตัดสินใจว่าจะเดินทางหรือไม่

..... 17. เงินฝากประเภทมุฎอรอบะฮ์ (เพื่อการลงทุน) ผู้ฝากจะได้รับส่วนแบ่งตามที่ธนาคารได้ตกลงกันไว้

..... 18. เงื่อนไขการขายสินค้าผ่อนส่งของธนาคารสินค้านั้นจะต้องมีมูลค่าไม่น้อยกว่า5,000บาท

..... 19. ในการทำสัญญาผ่อนส่งกับธนาคารไม่จำเป็นที่จะต้องมีผู้ค้ำประกัน

..... 20. เอกสารที่ใช้ในการทำสัญญากับธนาคาร(ในกรณีที่จะซื้อสินค้าผ่อนส่ง) ใช้เพียงบัตรประชาชนเท่านั้น

<u>ตอนที่3</u> คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของผู้ใช้บริการ ต่อการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน

<u>คำชี้แจง</u> ท่านเคยรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน จากสื่อต่างๆ ต่อไปนี้หรือไม่

1. วิทยุ ( ) ไม่เคย ( ) เคยโปรดระบุจำนวนครั้ง.....
2. สื่อต่างๆที่มัสยิด ( ) ไม่เคย ( ) เคยโปรดระบุจำนวนครั้ง.....
3. ป้ายโฆษณา ( ) ไม่เคย ( ) เคยโปรดระบุจำนวนครั้ง.....
4. นิตยสารอิสลาม ( ) ไม่เคย ( ) เคยโปรดระบุจำนวนครั้ง.....
5. คนรู้จัก / เพื่อน/ ญาติ ( ) ไม่เคย ( ) เคยโปรดระบุจำนวนครั้ง.....
6. อื่นๆโปรดระบุ ( ) ไม่เคย ( ) เคยโปรดระบุจำนวนครั้ง.....

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินสาขาหนองจอก

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบคำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็น โดยมีตัวเลือกให้ 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อ		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับ					
1.	ท่านไม่ได้รับดอกเบี้ยใดๆเลย จากการฝากเงินกับธนาคารอิสลาม					
2.	ในกรณีที่ท่านฝากเงินในบัญชีรักษาทรัพย์ หากธนาคารขาดทุนจากการลงทุน ธนาคารจะไม่สามารถหักเงินจากบัญชีของท่าน					
3.	ในกรณีที่ท่านฝากเงินในบัญชีผู้ร่วมลงทุน ท่านจะไม่ได้รับผลตอบแทนใดๆเลยเพราะต้องหักค่าดำเนินการก่อน					
4.	การฝากเงินในบัญชีรักษาทรัพย์ ท่านจะได้รับผลตอบแทนหรือไม่ขึ้นอยู่กับธนาคารจะพิจารณา					
5.	หากท่านฝากเงินในบัญชีอัจย์และอุมเราะห์ เมื่อยอดเงินของท่านเพียงพอแก่การเดินทางไปแสวงบุญที่ประเทศซาอุดิฯแล้ว ธนาคารจะมีการช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทางแก่ท่าน เช่น จองตั๋วเครื่องบิน ฯลฯ					
6.	ท่านมีความรู้สึกว่า ฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์อื่นมีความปลอดภัยมากกว่าการฝากกับธนาคารอิสลาม					
7.	ธนาคารอิสลามควรดำเนินกิจการ ไม่ขัดกับหลักศาสนาอิสลาม					
8.	ท่านไม่เชื่อถือในผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นที่ปรึกษาแก่ธนาคารอิสลามว่าจะสามารถควบคุมให้การดำเนินงานไม่ขัดกับหลักศาสนา					
9.	ท่านไม่มั่นใจในความสามารถของบุคลากรของธนาคารว่าจะบริการเงินฝากให้มีกำไรได้					
10.	ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นการขัดกับหลักของศาสนา หากฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปแทนการฝากกับธนาคารอิสลาม					
11.	การฝากเงินกับธนาคารอิสลาม ท่านจะได้รับผลตอบแทนที่ไม่แน่นอน					
12.	การฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ท่านมีแนวโน้มที่จะได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่าการฝากกับธนาคารอิสลาม					
13.	การผ่อนชำระค่าสินค้ากับธนาคารอิสลาม ทำให้ท่านพอใจมากกว่าการกู้เงินจากธนาคารพาณิชย์อื่นมาซื้อสินค้า					
14.	การฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปมีความสะดวกมากกว่าการฝากเงินกับ ธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน					
15.	ท่านรู้สึกว่าการฝากเงินในบัญชีรักษาทรัพย์ กับการเก็บรักษาเงินเองที่บ้าน ท่านได้รับผลประโยชน์ที่ไม่ต่างกัน					

ข้อ		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	การดำเนินงานของธนาคารอิสลาม					
1.	ธนาคารอิสลามสามารถนำเงินของท่านไปลงทุนได้ทันทีโดยไม่ต้องทำการขออนุญาตก่อน					
2.	ธนาคารอิสลามไม่สามารถลงทุนได้ในธุรกิจบางประเภท เช่น การออกเงินกู้					
3.	กรณีที่ท่านฝากเงินในบัญชีผู้ร่วมลงทุน แล้วธนาคารมีกำไรจากการลงทุนท่านอาจจะไม่ได้รับเงินปันผล เพราะธนาคารจะทำการหักค่าดำเนินการเสียก่อน					
4.	หากการลงทุนของธนาคารมีกำไรธนาคารจะแบ่งเงินส่วนหนึ่งบริจาคให้แก่สังคม					
5.	ท่านคิดว่าการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินเป็นการบริการที่ไม่ทันสมัยเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ					
6.	จำนวนสาขาที่ให้บริการในกรุงเทพฯเพียง1สาขานั้นไม่เพียงพอกับความต้องการ					
7.	การกู้เงินจากธนาคารอื่นเพื่อซื้อสินค้า ท่านจะประหยัดเงินของท่านได้มากกว่าการผ่อนชำระกับธนาคารอิสลาม					
8.	หากท่านต้องการจะใช้บริการจากธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน ท่านจะต้องใช้เวลาในการเดินทางมากเพื่อไปรับบริการที่ธนาคารออมสินสาขาหนองจอก					
9.	ท่านไม่ได้รับผลประโยชน์ใดๆเลยจากการที่พนักงานของธนาคารออกรับฝากเงินนอกสถานที่บริเวณใกล้เคียงกับธนาคารออมสินสาขาหนองจอก					
10.	ท่านรู้สึกว่ามีผู้เข้ารับบริการกับธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินเป็นจำนวนที่น้อย					
11.	ธนาคารออมสินประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับธนาคารอิสลามน้อยเกินไป					
12.	ท่ารู้สึกพอใจที่พนักงานที่ให้บริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินนับถือศาสนาอิสลาม					
13.	จำนวนเงินฝาก3ประเภท และสินเชื่อ2ประเภทไม่เพียงพอกับความต้องการของท่าน					
14.	ธนาคารพาณิชย์อื่นๆมีความได้เปรียบในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการมากกว่าธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน					
15.	การติดต่อธุรกิจกับลูกค้าที่นับถือศาสนาอิสลามในต่างประเทศควรจะดำเนินผ่านธนาคารอิสลาม					
16.	ยังมีมุสลิมอีกมากที่ต้องการใช้บริการธนาคารอิสลามในเขตพื้นที่อื่นๆของกรุงเทพฯนอกเหนือจาก เขตหนองจอก					

<u>ตอนที่ 5</u> แบบทดสอบวัดระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการบริการธนาคารอิสลามของธนาคารออมสินสาขาหนองจอกในด้านต่างๆ

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบคำเครื่องหมาย ลงในช่องระดับความพึงพอใจ โดยมีตัวเลือกให้ 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจอย่างมาก

4 หมายถึง มีความพึงพอใจ

3 หมายถึง เฉยๆ

2 หมายถึง ไม่พึงพอใจ

1 หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างมาก

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการรับบริการธนาคารอิสลาม	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ด้านระบบการให้บริการ					
1	เงื่อนไขในการเปิดบัญชีรักษาทรัพทย์ ที่ท่านจะไม่ได้รับดอกเบี้ยจากการฝากเงิน					
2	จำนวนรูปแบบของสินเชื่อ 2 ประเภทประกอบด้วย สินเชื่อแบบผ่อนชำระ สินเชื่อการเช่าซื้อ					
3	จำนวนรูปแบบของเงินฝาก 3 ประเภทประกอบด้วย รักษาทรัพย์เพื่ออัจย์,อุมเราะห์ และ ผู้ร่วมลงทุน					
4	จำนวนสาขาที่ให้บริการในกรุงเทพฯเพียง 1 สาขา คือธนาคารออมสินสาขาหนองจอก					
5	จำนวนบุคลากรประมาณ 2 คน					
6	ผลประโยชน์ทางด้านการเงินในส่วนของเงินปันผล					
7	จำนวนช่องในการให้บริการ 1 ช่องบริการ					
8	อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้ที่ใช้บริการ					
9	สื่อที่ใช้ในการโฆษณา เช่น แผ่นพับ					
10	เอกสารที่แจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้า เช่น จดหมาย					
11	ความถูกต้องตามหลักศาสนา โดยผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิมาแล้ว					
	ด้านกระบวนการให้บริการ					
1	เวลาให้บริการ 8.30 – 15.30 น.					
2	การเปิด – ปิดตามเวลาที่กำหนด					
3	ความสะดวกในการรับบริการ					
4	ความรวดเร็วในการเปิดบัญชี					
5	ความรวดเร็วในการฝากเงิน					
6	ความรวดเร็วในการถอนเงิน					
7	ความปลอดภัยของเงินฝาก ในแง่ มูลค่าของเงินไม่ลดลง					
	เจ้าหน้าที่ – พนักงาน					
1	ความเอาใจใส่					
2	ความกระตือรือร้น					
3	การแต่งกาย					
4	ความเสมอภาคในการให้บริการ					
5	การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง					

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการรับบริการธนาคารอิสลาม	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
6	ความซื่อสัตย์					
7	พนักงานเป็นมุสลิม					

<u>ตอนที่ 6</u> ท่านเคยมีพฤติกรรมการใช้บริการตามหลักศาสนาอิสลามของธนาคารออมสินตามหัวข้อต่อไปนี้มากน้อยเพียงไร

<u>คำชี้แจง</u> ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเติมตัวเลขลงในช่องว่าง.....ตามระดับของการเข้ารับบริการของท่าน

1. ท่านใช้บริการฝากเงิน-ถอนเงินที่ธนาคารออมสินสาขาหนองจอกโดยเฉลี่ย.....ครั้ง/.....
2. ท่านใช้บริการกับพนักงานที่รับฝากเงินนอกสถานที่.....ครั้ง/.....
3. ท่านเคยใช้บริการขอสินเชื่อผ่อนส่ง.....ครั้ง
4. ท่านเคยใช้บริการขอสินเชื่อเช่าซื้อ.....ครั้ง

<u>คำชี้แจง</u> คำถามเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใช้<u>ธนาคารพาณิชย์อื่น</u> นอกเหนือจากธนาคารอิสลาม ของธนาคารออมสิน สาขา หนองจอก (ตอบได้มากกว่าหนึ่งคำตอบ)

1. ท่านใช้บริการกับ<u>ธนาคารอิสลามของธนาคารอื่น</u> นอกเหนือจากธนาคารอิสลามของ ธนาคารออมสินสาขาหนองจอก
   ( ) ไม่ใช้ ( ) ใช้โปรดระชื่อธนาคาร ( )ธนาคารเพื่อการเกษตร ( )ธนาคารกรุงไทย

2. ท่านใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่น นอกเหนือจากการใช้บริการจากธนาคารอิสลาม หรือไม่อย่างไร
   ( ) ไม่ใช้ ( ) ใช้โปรดระบุชื่อธนาคาร ( ) ธนาคารไทยพาณิชย์ ( ) ธนาคารกสิกรไทย
   ( ) ธนาคารไทยทนุ ( ) ธนาคารเอเชีย ( ) ธนาคารทหารไทย ( ) ธนาคารกรุงเทพฯ ( ) อื่นๆ.....

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์รินทรา ศิริสุทธิกุล	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	นวนพ วงศ์เสงี่ยม
วันเดือนปีเกิด	6 เมษายน 2519
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	19/4 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี เขตธนบุรี กรุงเทพฯ 10600
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนราชวินิต มัธยม
พ.ศ. 2540	ปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย หอการค้าไทย
พ.ศ. 2541	เข้าศึกษาหมาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ