

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	IV
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	XIII
 บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	10
ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริโภค.....	13
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
 3 ระเบียบวิธีวิจัย	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	22

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและสำรวจ.....	21
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	 25
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	25
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย.....	29
ส่วนที่ 3 การรับรู้ต่อธนาคาร.....	34
ส่วนที่ 4 ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร.....	38
ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร.....	44
ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน.....	48
 5 สรุปผลการวิจัย ยกไปรายและข้อเสนอแนะ.....	 104
สรุปผลการวิจัย.....	104
ยกไปรายผล.....	110
ข้อเสนอแนะ.....	112
 บรรณานุกรม.....	 114
ภาคผนวก.....	116
ประวัติผู้วิจัย.....	126

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	25
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	26
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	26
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.."	27
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	28
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....	28
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามศาสนา.	29
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจำแนกตาม ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของธนาคาร.....	29
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจำแนกตามเนต웤ในการใช้บริการธนาคารอิสลาม.....	30
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ประเภทให้บริการเงินฝาก.....	31
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย จำแนกตาม ประเภทบริการสินเชื่อ.....	32
4.12 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำแนกตาม การใช้บริการทางการเงินอื่นๆ.....	33
4.13 แสดงจำนวนและร้อยละการรับทราบข่าวสารธนาคารและหรือโพรโนซ์ ผลิตภัณฑ์ธนาคารอิสลามจากสื่อ.....	34
4.14 แสดงจำนวนและร้อยละ การรับทราบข่าวสารธนาคารและหรือโพรโนซ์ ผลิตภัณฑ์ธนาคารอิสลามจากสื่อ.....	37
4.15 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หัศนคติของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร.....	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.16	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อ ธนาคารด้านผลิตภัณฑ์.....	39
4.17	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อ ธนาคารด้านช่องทางการให้บริการ.....	40
4.18	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อ ธนาคารด้านพนักงาน.....	41
4.19	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อ ธนาคารด้านบริการ.....	42
4.20	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อ ธนาคาร ด้านภาพลักษณ์.....	43
4.21	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่ มีต่อธนาคาร.....	44
4.22	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่ มีต่อธนาคารด้านบุคคลากรและคุณภาพการให้บริการ.....	45
4.23	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่ มีต่อธนาคารด้านผลิตภัณฑ์และบริการ.....	46
4.24	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่ มีต่อธนาคาร ด้านความสะดวก.....	46
4.25	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่ มีต่อธนาคาร ด้านเว็บไซต์.....	47
4.26	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้า ที่ มีต่อธนาคาร ด้าน Facebook (Ibank).....	48
4.27	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลามแห่ง ประเทศไทย จำแนกตาม เพศ.....	49
4.28	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลามแห่ง ประเทศไทยจำแนกตาม อายุ.....	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.29	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ภาพรวม เป็นรายคู่ จำแนกตาม อายุ.....	52
4.30	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านผลิตภัณฑ์.....	52
4.31	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านพนักงานเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	53
4.32	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านภาพลักษณ์เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	54
4.33	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลามแห่ง ^{ประเทศไทย} จำแนกตาม การศึกษา.....	55
4.34	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลามภาพรวม เป็นรายคู่ จำแนกตาม การศึกษา.....	56
4.35	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านผลิตภัณฑ์เป็นรายคู่ จำแนกตาม การศึกษา.....	57
4.36	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านบริการเป็นรายคู่ จำแนกตาม การศึกษา.....	58
4.37	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านภาพลักษณ์เป็นรายคู่ จำแนกตาม การศึกษา.....	59
4.38	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลามแห่ง ^{ประเทศไทย} จำแนกตาม อารีพ.....	60
4.39	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ภาพรวม เป็นรายคู่ จำแนกตาม อารีพ.....	61
4.40	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านผลิตภัณฑ์เป็นรายคู่ จำแนกตาม อารีพ.....	62
4.41	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านพนักงานเป็นรายคู่ จำแนกตาม อารีพ.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.42	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านบริการเป็นรายคู่จำแนกตามอาชีพ.....	64
4.43	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านภาพลักษณ์เป็นรายคู่จำแนกตามอาชีพ.....	65
4.44	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลามแห่ง ประเทศไทยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	66
4.45	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ภาพรวมเป็นรายคู่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	67
4.46	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านผลิตภัณฑ์เป็นรายคู่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	68
4.47	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านภาพลักษณ์เป็นรายคู่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	69
4.48	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลามแห่ง ประเทศไทยจำแนกตามสถานภาพ.....	70
4.49	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ภาพรวมเป็นรายคู่จำแนกตามสถานภาพ.....	71
4.50	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านผลิตภัณฑ์เป็นรายคู่จำแนกตามสถานภาพ.....	72
4.51	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านพนักงานเป็นรายคู่จำแนกตามสถานภาพ.....	72
4.52	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านภาพลักษณ์เป็นรายคู่จำแนกตามสถานภาพ.....	73
4.53	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลามแห่ง ประเทศไทยจำแนกตามศาสนา.....	74
4.54	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านช่องทางการให้บริการเป็นรายคู่จำแนกตามศาสนา.....	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.55	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทยจำแนกตามเพศ.....	76
4.56	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทยจำแนกตามอายุ.....	77
4.57	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านบุคลากรและคุณภาพการให้บริการเป็นรายคู่จำแนกตามอายุ.....	78
4.58	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านเว็บไซต์เป็นรายคู่จำแนกตามอายุ.....	79
4.59	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทยจำแนกตามการศึกษา.....	80
4.60	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ภาพรวมเป็นรายคู่จำแนกตามการศึกษา.....	81
4.61	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านบุคลากรและคุณภาพการให้บริการเป็นรายคู่จำแนกตามการศึกษา.....	82
4.62	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านผลิตภัณฑ์และบริการเป็นรายคู่จำแนกตามการศึกษา.....	83
4.63	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านความสะดวกเป็นรายคู่จำแนกตามการศึกษา.....	84
4.64	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านเว็บไซต์เป็นรายคู่จำแนกตามการศึกษา.....	85
4.65	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้าน Facebook เป็นรายคู่จำแนกตามการศึกษา.....	86
4.66	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทยจำแนกตามอาชีพ.....	87
4.67	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ภาพรวมเป็นรายคู่จำแนกตามอาชีพ.....	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.68	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านบุคลากรและคุณภาพการให้บริการเป็นรายคู่จำแนกตามอาชีพ.....	89
4.69	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านความสะอาดเป็นรายคู่จำแนกตามอาชีพ.....	90
4.70	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านเว็บไซต์เป็นรายคู่จำแนกตามอาชีพ.....	91
4.71	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้าน Facebook เป็นรายคู่จำแนกตามอาชีพ.....	92
4.72	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	93
4.73	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทยจำแนกตามสถานภาพ.....	94
4.74	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ภาพรวมเป็นรายคู่จำแนกตามสถานภาพ.....	95
4.75	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านบุคลากรและคุณภาพการให้บริการเป็นรายคู่จำแนกตามสถานภาพ.....	96
4.76	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านความสะอาดเป็นรายคู่จำแนกตามสถานภาพ.....	96
4.77	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทยจำแนกตามศาสนา.....	97
4.78	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ภาพรวมเป็นรายคู่จำแนกตามศาสนา.....	98
4.79	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านผลิตภัณฑ์และบริการเป็นรายคู่จำแนกตามศาสนา	99
4.80	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านเว็บไซต์เป็นรายคู่จำแนกตามศาสนา.....	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.81 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทยตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของธนาคาร.....	101
4.82 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารอิสลาม ด้านบุคลากรและคุณภาพการให้บริการเป็นรายคู่จำแนกตามระยะเวลาใน การเป็นลูกค้าของธนาคาร.....	102

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2.1 แสดงแผนภูมิกระบวนการรับรู้.....	12
3.1 แสดงไมโครลงค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ.....	13