

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องทัศนคติของชาวไทยมุสลิมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของชาวไทยมุสลิมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม โดยสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จากชาวไทยมุสลิมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 226 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอนี้ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 57.1 เป็นเพศชาย ร้อยละ 30.5 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 38.1 มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี อาชีพนักเรียน / นักศึกษาพบจำนวนมากที่สุดร้อยละ 23.9 และร้อยละ 48.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวไม่เกิน 15,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในด้านการใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 86.3 ปัจจุบันใช้บริการรับฝากเงินของธนาคาร โดยร้อยละ 57.9 ใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารกรุงไทยมากที่สุด

ในด้านการรู้จัก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมดคือ ร้อยละ 95.6 รู้จักบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม ร้อยละ 85.6 รู้จักบริการรับฝากเงินตามหลักศาสนาอิสลามของธนาคารกรุงไทย และร้อยละ 90.7 รู้จักบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามประเภทรับฝากเพื่อรักษาทรัพย์สินบัญชีออมทรัพย์ และร้อยละ 66.7 คิดว่าในปัจจุบันมีบริการรับฝากเงินของธนาคารที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลามแล้ว

ในด้านการใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.6 ไม่เคยใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม ส่วนใหญ่ร้อยละ 86.7 เคยใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม ประเภทรับฝากเพื่อรักษาทรัพย์ บัญชีออมทรัพย์ และเกือบทั้งหมด ร้อยละ 97.6 ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม และใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามประเภทรับฝากเพื่อรักษาทรัพย์ บัญชีออมทรัพย์ ร้อยละ 86.4

ส่วนที่ 3 ทศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม

ส่วนที่ 3.1 องค์ประกอบเกี่ยวกับความเข้าใจหรือส่วนของความเชื่อ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อในบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยในทุกรูปแบบ และการนำเงินฝากไปลงทุนใด ๆ นั้นต้องถูกต้องตามกฎหมายอิสลาม มีความเชื่อในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3.2 องค์ประกอบเกี่ยวกับความชอบหรือความรู้สึกรู้สึก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความชอบต่อการรับฝากเงินในปัจจุบันของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความชอบในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความชอบในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ด้านช่องทางการจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความชอบในระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการแยกช่องทางการให้บริการกับเงินฝากระบบอื่น ที่มีความชอบในระดับมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความชอบในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความชอบในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความชอบในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความชอบในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ส่วนที่ 3.3 องค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรม หรือแนวโน้มในการแสดงออก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม ส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามในอนาคตและมีแนวโน้มที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามในอนาคต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม ส่วนใหญ่ มีแนวโน้มที่อาจจะใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามในอนาคต

ส่วนที่ 4 ทศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม จำแนกตามอายุ

1. องค์กรประกอบเกี่ยวกับความเข้าใจหรือส่วนของความเชื่อ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มอายุ มีความเชื่อในบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามแต่ละด้านดังนี้

ด้านการไม่กำหนดผลตอบแทนของการฝากเงินไว้ล่วงหน้า มีการหักผลกำไรจากการนำเงินฝากไปลงทุนร้อยละ 2.5 เป็นค่าชดเชย การอยู่บนพื้นฐานของการแบ่งผลกำไรขาดทุนร่วมกัน การมีคณะกรรมการดำเนินการแยกจากระบบรับฝากเงินธนาคารทั่วไป มีความเชื่อในระดับมากที่สุดทุกกลุ่มอายุ

ด้านการแยกเงินและแยกระบบบัญชีอย่างชัดเจนกับเงินฝากระบบอื่นเพื่อไม่ให้เงินปะปนกัน มีความเชื่อในระดับมากที่สุดเกือบทุกกลุ่มอายุ ยกเว้นกลุ่มอายุ 40-49 ปี ที่มีความเชื่อในระดับมากที่สุด

ด้านการไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยในทุกรูปแบบ มีความเชื่อในระดับมากที่สุดเกือบทุกกลุ่มอายุ ยกเว้นกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 30-39 ปี ที่มีความเชื่อในระดับมากที่สุด

ด้านการนำเงินฝากไปลงทุนใด ๆ นั้นต้องถูกต้องตามกฎหมายอิสลาม มีความเชื่อในระดับมากที่สุดเกือบทุกกลุ่มอายุ ยกเว้นกลุ่มอายุ 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไปมีความเชื่อในระดับมากที่สุด

ด้านมีผู้ทรงวุฒิทางหลักศาสนาอิสลามเป็นที่ปรึกษา มีความเชื่อในระดับมากที่สุดเกือบทุกกลุ่มอายุ ยกเว้นกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปมีความเชื่อในระดับมากที่สุด

2. องค์กรประกอบเกี่ยวกับความชอบหรือความรู้สึก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มอายุ มีความชอบต่อบริการรับฝากเงินของธนาคารในปัจจุบัน ตามหลักศาสนาอิสลามแต่ละด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ทุกกลุ่มอายุมีความชอบในระดับมากที่สุดเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยในทุกรูปแบบ กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปมีความชอบในระดับมากที่สุด และปัจจัยย่อยด้านผลตอบแทนที่ได้รับจากการฝากเงิน กลุ่มอายุ 20-29 ปีมีความชอบในระดับปานกลาง

ด้านราคา ทุกกลุ่มอายุมีความชอบในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย

ด้านช่องทางการจำหน่าย ทุกกลุ่มอายุมีความชอบในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านการแยกช่องทางการให้บริการกับเงินฝากระบบอื่น ทุกกลุ่มอายุมีความชอบในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านจำนวนสาขาที่ให้บริการ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร และจุดสังเกตสัญลักษณ์ที่แสดงว่าธนาคารใดให้บริการ ยกเว้นกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 50 ปีขึ้นไปมีความชอบในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านจุดสังเกต สัญลักษณ์ที่แสดงว่าธนาคารใดให้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกกลุ่มอายุมีความชอบในระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการแจกของที่ระลึกเมื่อมาใช้บริการ กลุ่มอายุ 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป มีความชอบในระดับน้อย

ด้านบุคลากร ทุกกลุ่มอายุมีความชอบในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ด้านลักษณะทางกายภาพ ทุกกลุ่มอายุมีความชอบในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ด้านกระบวนการ ทุกกลุ่มอายุมีความชอบในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

3. องค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรม หรือแนวโน้มในการแสดงออก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มอายุอายุมีแนวโน้มการใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามในอนาคต ดังนี้

กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 62.1 อาจจะใช้

กลุ่มอายุ 20-29 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 60.7 ใช้

กลุ่มอายุ 30-39 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 67.6 ใช้

กลุ่มอายุ 40-49 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 72.3 ใช้

กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 53.1 อาจจะใช้

ส่วนที่ 5 ทักษะคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม จำแนกตามระดับการศึกษา

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับความเข้าใจหรือส่วนของความเชื่อ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา มีความเชื่อในบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามแต่ละด้านดังนี้

ด้านการแยกเงินและแยกระบบบัญชีอย่างชัดเจนกับเงินฝากระบบอื่นเพื่อไม่ให้เงินปะปนกัน การไม่กำหนดผลตอบแทนของการฝากเงินไว้ล่วงหน้า มีการหักผลกำไรจากการนำเงินฝากไปลงทุนร้อยละ 2.5 เป็นค่าชะกาด อยู่บนพื้นฐานของการแบ่งผลกำไรขาดทุนร่วมกัน มีคณะกรรมการดำเนินการแยกจากระบบรับฝากเงินธนาคารทั่วไป มีผู้ทรงวุฒิทางหลักศาสนาอิสลามเป็นที่ปรึกษา มีความเชื่อในระดับมากทุกกลุ่มระดับการศึกษา

ด้านการไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยในทุกรูปแบบ และการนำเงินฝากไปลงทุนใด ๆ นั้นต้องถูกต้องตามกฎหมายอิสลาม กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความเชื่อในระดับมาก แต่กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความเชื่อระดับมากที่สุด

2. องค์ประกอบเกี่ยวกับความชอบหรือความรู้สึก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา มีความชอบต่อบริการรับฝากเงินในปัจจุบันของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามในแต่ละด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ทุกกลุ่มระดับการศึกษามีความชอบในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านผลตอบแทนที่ได้รับจากการฝากเงิน กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีความชอบในระดับปานกลาง

ด้านราคา ทุกกลุ่มระดับการศึกษามีความชอบในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ด้านช่องทางการจำหน่าย ทุกกลุ่มระดับการศึกษามีความชอบในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านการแยกช่องทางการให้บริการกับเงินฝากระบบอื่น ชอบปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านจำนวนสาขาที่ให้บริการ และทำเลที่ตั้งของธนาคาร ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านจุดสังเกต สัญลักษณ์ที่แสดงว่าธนาคารใดให้บริการ กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความชอบในระดับมาก แต่กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความชอบในระดับปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกกลุ่มระดับการศึกษามีความชอบในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย

ด้านบุคลากร ทุกกลุ่มระดับการศึกษามีความชอบในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ด้านลักษณะทางกายภาพ ทุกกลุ่มระดับการศึกษามีความชอบในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ด้านกระบวนการ ทุกกลุ่มระดับการศึกษามีความชอบในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

3. องค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรม หรือแนวโน้มในการแสดงออก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มระดับการศึกษามีแนวโน้มการใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามในอนาคต ดังนี้

กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนมากหรือร้อยละ 49.1 อาจจะใช้

กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 72.5 ใช้

ส่วนที่ 6 ทศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับความเข้าใจหรือส่วนของความเชื่อ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มรายได้มีความเชื่อในบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามแต่ละด้านดังนี้

ด้านการไม่กำหนดผลตอบแทนของการฝากเงินไว้ล่วงหน้า มีการหักผลกำไรจากการนำเงินฝากไปลงทุนร้อยละ 2.5 เป็นค่าชะกาด อยู่บนพื้นฐานของการแบ่งผลกำไรขาดทุนร่วมกัน มีคณะกรรมการดำเนินการแยกจากระบบรับฝากเงินธนาคารทั่วไป ทุกกลุ่มรายได้มีความเชื่อในระดับมาก

ด้านการแยกเงินและแยกระบบบัญชีอย่างชัดเจนกับเงินฝากระบบอื่นเพื่อไม่ให้เงินปะปนกัน มีความเชื่อในระดับมากเกือบทุกกลุ่มรายได้ ยกเว้นกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวมากกว่า 30,000 บาทมีความเชื่อในระดับมากที่สุด

ด้านการไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยในทุกรูปแบบ มีผู้ทรงวุฒิทางหลักศาสนาอิสลามเป็นที่ปรึกษา มีความเชื่อในระดับมากที่สุดเกือบทุกกลุ่มรายได้ ยกเว้นกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวไม่เกิน 15,000 บาท มีความเชื่อในระดับมาก

ด้านการนำเงินฝากไปลงทุนใด ๆ นั้นต้องถูกต้องตามกฎหมายอิสลาม มีความเชื่อในระดับมากเกือบทุกกลุ่มรายได้ ยกเว้นกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 15,001-30,000 บาท มีความเชื่อในระดับมากที่สุด

2. องค์ประกอบเกี่ยวกับความชอบหรือความรู้สึกรัก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวมีความชอบต่อบริการรับฝากเงินในปัจจุบันของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามในแต่ละด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ทุกกลุ่มรายได้มีความชอบในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ด้านราคา ทุกกลุ่มรายได้มีความชอบในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านจำนวนเงินฝากขั้นต่ำที่ต้องฝากในการฝากเพื่อการลงทุน กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวไม่เกิน 15,000 บาท มีความชอบในระดับปานกลาง

ด้านช่องทางการจำหน่าย ทุกกลุ่มรายได้มีความชอบในระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยการแยกช่องทางการให้บริการกับเงินฝากระบบอื่น กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวมากกว่า 30,000 บาท มีความชอบในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มรายได้อื่น ๆ มีความชอบในระดับมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกกลุ่มรายได้มีความชอบในระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการแจกของที่ระลึกเมื่อมาใช้บริการ กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวมากกว่า 30,000 บาท มีความชอบในระดับน้อย

ด้านบุคลากร ทุกกลุ่มรายได้มีความชอบในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ด้านลักษณะทางกายภาพ ทุกกลุ่มรายได้มีความชอบในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ด้านกระบวนการ ทุกกลุ่มรายได้มีความชอบในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

3. องค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรม หรือแนวโน้มในการแสดงออก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวมีแนวโน้มการใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามในอนาคต ดังนี้

กลุ่มรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 52.0 ใช้

กลุ่มรายได้ 15,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 64.6 ใช้

กลุ่มรายได้มากกว่า 30,000 บาท ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 68.6 ใช้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ทักษะคติของชาวไทยมุสลิมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามในครั้งนี้ มีแนวคิดและและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติ แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ และแนวคิดธนาคารอิสลาม

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติและแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจการให้บริการ

ทัศนคติ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการดังต่อไปนี้ คือ องค์ประกอบเกี่ยวกับความเข้าใจหรือความเชื่อ องค์ประกอบด้านความชอบหรือความรู้สึก และองค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือแนวโน้มในการแสดงออก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับความเข้าใจหรือส่วนของความเชื่อ ประกอบด้วยความเชื่อต่าง ๆ หมายถึงการที่ผู้บริโภครับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ โฆษณา รวมถึงความเชื่อที่ผู้บริโภคมีต่อบริการสนับสนุนการขายต่าง ๆ ความเชื่อเกี่ยวกับคุณค่าของผลิตภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อในบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นการไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยในทุกรูปแบบ และการนำเงินฝากไปลงทุนใด ๆ นั้นต้องถูกต้องตามกฎหมายอิสลาม มีความเชื่อในระดับมากที่สุด

2. องค์ประกอบเกี่ยวกับความชอบหรือส่วนของความรู้สึก ประกอบด้วย ความรู้สึกและอารมณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งต่าง ๆ ว่าเรารู้สึกอย่างไร เป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบวัตถุที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติทั้งความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความชอบในปัจจัยส่วนใหญ่ด้านส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจการให้บริการในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ส่วนปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความชอบในระดับปานกลาง

3. องค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือแนวโน้มในการแสดงออก เป็นแนวโน้มที่จะก่อปฏิบัติการหรือความตั้งใจก่อพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยอิงหลักจากความเชื่อหรือความรู้สึกของเขา นั่นเอง เป็นการแสดงว่าเราจะทำอย่างไร ซึ่งองค์ประกอบนี้ก็สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามส่วนใหญ่ มีแนวโน้มที่จะใช้บริการ และมีแนวโน้มที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามในอนาคต

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม ส่วนใหญ่ก็มีแนวโน้มที่อาจจะใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามในอนาคต

แนวคิดธนาคารอิสลาม

หลักการในการดำเนินงานของธนาคารอิสลามคือ ไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องของดอกเบี้ยทุกรูปแบบ ธุรกิจหรือการลงทุนของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งต้องห้ามตามกฎหมายของอิสลาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อในบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามในระดับมากที่สุด ด้านการไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยในทุกรูปแบบ และการนำเงินฝากไปลงทุนใด ๆ นั้นต้องถูกต้องตามกฎหมายอิสลาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ทศนคติของชาวไทยมุสลิมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม แต่ไม่เคยใช้บริการ
2. ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามในอนาคต ถ้ามีจำนวนสาขาเพียงพอ มีสาขาใกล้บ้าน มีความสะดวกและง่ายขึ้น มีความชัดเจนในเรื่องวิธีการให้บริการของธนาคาร และแน่ใจว่าการให้บริการถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม
3. ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะไม่ใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามในอนาคต เพราะไม่สามารถโอนเงินผ่านบัญชีได้
4. บริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลามยังไม่เอื้ออำนวยกับธุรกรรมบางอย่าง เช่น การรับเงินจากทางราชการ การรับเงินเดือน การโอนเงิน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของชาวไทยมุสลิมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม มีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ควรปรับปรุงการให้บริการโดยเพิ่มธุรกรรมทางการเงินให้หลากหลายและสะดวกมากขึ้น เช่น การโอนเงินระหว่างธนาคาร มีการแจ้งข้อมูลให้ทราบว่าจะนำเงินไปลงทุนอย่างไร ลงทุนในธุรกิจที่เป็นของอิสลามให้มากขึ้น มีการตั้งคณะกรรมการอิสลามชุดพิเศษเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม กำหนดมาตรฐานบริการรับฝากเงินของธนาคารที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลามขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจว่าถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม

ด้านราคา ควรมีการปรับลดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำที่ต้องฝากในการฝากเพื่อการลงทุนซึ่งในปัจจุบันอยู่ที่ 5,000 บาทขึ้นไป เพื่อให้ผู้ที่มีรายได้น้อยที่ต้องการฝากเงินเพื่อการลงทุนสามารถใช้บริการได้

ด้านช่องทางการจำหน่าย ควรเพิ่มจำนวนสาขาที่ให้บริการเนื่องจากในปัจจุบันมีจำนวนน้อยมาก โดยไปตั้งจุดรับบริการรับฝากเงิน มีรถรับฝากเคลื่อนที่ไปให้บริการในบริเวณที่มีชาวมุสลิมอาศัยอยู่หนาแน่น และตามสถานที่ที่ชาวมุสลิมจะไปรวมตัวในช่วงเทศกาลสำคัญต่าง ๆ ของชาวมุสลิม จุดที่ให้บริการควรมีป้ายมีสัญลักษณ์บอกให้ชัดเจน

ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ชี้แจงให้ผู้ที่ยังไม่เข้าใจและไม่แน่ใจได้เข้าใจถึงบริการรับฝากเงินของธนาคารตามหลักศาสนาอิสลาม โดยเน้นการประชาสัมพันธ์ในบริเวณชุมชนที่มุสลิมอาศัยกันอยู่หนาแน่น เน้นการประชาสัมพันธ์ไปยังผู้มีอิทธิพลในสังคม ให้การช่วยเหลือชุมชนมุสลิม เช่นการให้ทุนการศึกษาแก่ชุมชน สร้างความเชื่อมั่นว่าการให้บริการสอดคล้องถูกต้องตามหลักศาสนา มีการแจกของที่ระลึกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

ด้านบุคลากร ควรฝึกอบรมพนักงานที่บริการให้เข้าใจในหลักการการให้บริการรับฝากเงินตามหลักศาสนาอิสลาม หากเป็นไปได้ควรรับชาวมุสลิมเป็นพนักงาน โดยให้มีการแต่งชุดแบบอิสลาม มีการรักษามารยาทแบบอิสลาม มีการแยกพนักงานหญิงและพนักงานชาย มีการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญหลักศาสนาอิสลามเข้ามาเป็นที่ปรึกษา

ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรตกแต่งสถานที่ให้บริการแบบมุสลิม มีการตกแต่งสถานที่เพิ่มเติมตามเทศกาลที่สำคัญของชาวมุสลิม มีที่ละหมาดภายในธนาคาร

ด้านกระบวนการ ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้ง่ายกับผู้ที่มาใช้บริการ และให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น