



ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม

อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี

The Satisfaction of the Members with the Products and the Services of Ibnu Affan
Islamic Cooperative Limited Pattani Province

ฮุสนุล หะยีดาราโอะ

Husnull Hayidara-op

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาอิสลามศึกษา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of

Master of Arts in Islamic Studies

Prince of Songkla University

2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี
ผู้เขียน	นายสุสนุล หะยีดาราโอ๊ะ
สาขาวิชา	อิสลามศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.อับดุลเลาะ การ์รีนา)

.....ประธานกรรมการ
(ดร.ซาฟีอี อาดำ)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อับดุลเลาะ การ์รีนา)

.....กรรมการ
(ดร.แวอาแซ แวหามะ)

.....กรรมการ
(ดร.อับดุลเลาะ ยีเลาะ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอิสลามศึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพล ศรีชนะ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความ
ขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.อับดุลเลาะ การ์รีนา)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ลงชื่อ.....

(นายอุสมาน หะยีดาราโอะ)

นักศึกษา

Prince of Songkla University
Pattani Campus

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับ
ใดมาก่อนและไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นายสุสนุล หะยีตาราโอะ)

นักศึกษา

Prince of Songkla University
Pattani Campus

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี
ผู้เขียน	นายฮุสนุล หะยีดาราโอ๊ะ
สาขาวิชา	อิสลามศึกษา
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี และนำผลจากการศึกษาใช้เป็นข้อมูลสำหรับสหกรณ์ฯ เพื่อปรับปรุง แก้ไข และการพัฒนาคุณภาพของสหกรณ์ฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ สมาชิกสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด จำนวน 397 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชายร้อยละ 16.4 มีอายุอยู่ระหว่าง 21-40 ปีร้อยละ 58.9 มีระดับการศึกษาด้านศาสนาต่ำกว่า ษานะวีย์ 48.9 มีระดับการศึกษาด้านสามัญที่ระดับปริญญาตรีร้อยละ 36.0 มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง แม่บ้าน ร้อยละ 33.8 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 7,001-15,000 บาทร้อยละ 50.4 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คนร้อยละ 23.2 และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่ 2-5 ปีร้อยละ 63.5

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ฯ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจทุกข้อ และสมาชิกสหกรณ์ฯ มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการในภาพรวม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจมากในทุกด้าน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ฯ ทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ กับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน ระดับการศึกษาทางด้านสามัญและรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ

ผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ระดับการศึกษาทางด้านศาสนาและอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Prince of Songkla University
Pattani Campus

Thesis Title	The Satisfaction of the Members with the Products and the Services of Ibnu Affan Islamic Cooperative Limited Pattani Province
Author	Mr.Husnull Hayidara-op
Major Program	Islamic Studies
Academic Year	2014

ABSTRACT

This research aimed to study about the satisfaction of the members with the products and the services of Ibnu Affan Islamic cooperative limited Pattani in order to use the result of the study to be the data for the cooperative. The field research is conducted with 397 members of Ibnu Affan Islamic cooperative limited, collecting data by using questionnaires and used SPSS for windows computer program in analyzing data.

The result of the research found that:

1. The result of analyzing data about the status of the questionnaire answerers with frequency and percentage, it was found that most of the members of the cooperative are female, the age between 21-40 years old, the level of their Islamic education is lower than Thanawi level, the level of their academic education Batchalor degree of Art, their status are married, their occupations are as taking employment, housewives ; their earnings are between 7,000-15,000 baht per month, having 3 members in family, duration of being members of Ibnu Affan Islamic cooperative limited Pattani between 2-5 years.

2. The result of analyzing data about the level of the understanding in the principle of Shari'ah and the level of the satisfaction of the members of the cooperative found that the members of the cooperative have the understanding in the principle of Shari'ah in the level of having the understanding. When considering in general, it was found that the members of the cooperative have the understanding in the principle of Shari'ah in the level of having the understanding in every item. And when considering in general about the satisfaction with the products and the services, it is found that the members have a lot of satisfaction in every

aspect. When considering in each aspect, it is found that the members of the cooperative have the satisfaction with the services of the cooperative every aspect in the level of a lot of satisfaction arranging in sequence are as follow: the aspect of products, the aspect of services from officials, the aspect of building and the aspect of service process.

3. The result of analyzing data in comparison of satisfaction between the products and services of the cooperative and personal factors of the members of the cooperative found that the members of the cooperative who have the different personal factors in the level of academic education and income per month have not different satisfaction with the products and services of the cooperative at the statistic important mean at the level of 0.05. But the members of the cooperative who have the different personal factors in sex, the level of Islamic education and occupations have different satisfaction with the products and services of the cooperative at the statistic important mean at the level of 0.05.

Prince of Songkla University
Pattani Campus

عنوان البحث	مدى الرضا أعضاء شركة ابن عفان. في ولاية فطاني. تجاه منتجات الشركة وخدماتها
الباحث	حسنول حاج عبدالرؤوف
البرنامج الرئيسي	الدراسات الإسلامية
العام الجامعي	2014 م

مستخلص البحث

يهدف هذا البحث إلى الدراسة مدى الرضا أعضاء شركة ابن عفان تجاه منتجات الشركة وخدماتها واستفاد من نتائجها الموجوة للشركة، والمجموعة المستهدفون من هذا البحث هم أعضاء الشركة في ولاية فطاني. وبعدهم 397 شخص ،. واستخدم الباحث طريقة إستبيانات. لجمع المعلومات وبرنامج SPSS لتحليل المعلومات.

وقد توصلت الباحث من خلال هذا البحث كما يلي :

1. نتيجة تحليل المعلومات ما يتعلق بالمستهدفين من أعضاء الشركة أن النساء أكثر من الرجال وكانت أعمارهم ما بين 21-40 سنة ، والمرحلة التعليمية الدينية أديها الثانوية والمرحلة العصرية هي البكالوريوس، وهم المتزوجون ولكل الأسرة 3 أشخاص وجصولهم شهريا ما بين 7001-15000 بات وكانت مدة انتماءهم للشركة ما بين 2-5 سنة .
2. نتيجة تحليل المعلومات ما يتعلق بالفهم عن الشريعة ومستوى الرضا من أعضاء الشركة في ولاية فطاني أنهم فهموا كل ما سئلوا والرضا كل من منتجات الشركة وجميع خدماتها
3. نتيجة تحليل المعلومات بالمقارنة مع النتيجة الرضا بمنتجات الشركة وخدماتها مع طبيعة الشخصية لأعضاء الشركة في ولاية فطاني نجد أنهم المتساويون في الرضا مع أنهم متفاوتون في التعليم الأكاديمي والتحصيل وهم على الترقمي 0.05 ، وكذلك المقارنة بين أعضاء الشركة بالسنة الجنس و التعليم الديني والعمل من المستهدفين نجد أنهم متساويون في الرضا مع أنهم متفاوتون في الجنس والعمل وهم على الترقمي 0.05

กิตติกรรมประกาศ

การสรรเสริญทั้งหมดเป็นเอกสิทธิ์แห่งอัลลอฮ์ ﷻ ผู้ทรงอภิบาลแห่งสากลจักรวาล การประสพพรและความสันติจงประสบแด่ท่านเราะสูล ﷺ ผู้ที่เจริญด้วยคุณธรรมจริยธรรมอันสูงส่ง และเป็นแบบอย่างแก่นมนุษย์ชาติ จนถึงวันกิยามะฮ์

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยการอนุมัติและความเมตตาแห่งอัลลอฮ์ ﷻ และด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบรรดาคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิหลายๆ ท่าน

ผู้วิจัยขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อับดุลเลาะ การีนา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาในการอ่าน ตรวจสอบและให้คำแนะนำอย่างดียิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ดร.ซาฟีอี อาดำ ที่ได้ให้เกียรติเป็นประธานสอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ดร.แวอาแซ แวหามะ และดร.อับดุลเลาะ ยีเลาะ ที่ได้ให้เกียรติเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ นางสาวมาวิฎะห์ ปะจู ภรรยาที่คอยดูแลผู้วิจัย รวมถึงพ่อแม่ในครอบครัวที่ได้ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยอย่างดียิ่งมาตลอด

ผู้วิจัยขอขอบคุณ บัณฑิตวิทยาลัยที่ได้มอบทุนอุดหนุนการวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณ สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ที่อำนวยความสะดวกตลอดจนให้ข้อมูลต่างๆที่เป็นส่วนสำคัญในการทำวิจัยครั้งนี้

สุดท้าย ผู้วิจัยขอน้อมถวายมวลการสรรเสริญแด่อัลลอฮ์ ﷻ ผู้ทรงประทานสุขภาพร่างกาย และสุขภาพทางจิตที่ดีให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินงานวิจัยนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นายฮุสนุล หนะยีดาราโอะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(5)
Abstract	(7)
مستخلص	(9)
กิตติกรรมประกาศ	(12)
สารบัญ	(13)
สารบัญตาราง	(16)
สารบัญภาพประกอบ	(18)
ตารางปริวรรตอักษรอาหรับ-ไทย	(19)
ตารางปริวรรตอักษรอาหรับ-อังกฤษ	(21)
บทที่ 1 : บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
1.7 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	9
บทที่ 2 : อัลกุรอาน อัลหะดีษ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.1 อัลกุรอาน และอัลหะดีษเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ	11
2.1.1 อัลกุรอาน และอัลหะดีษเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
2.1.1.1 นิยามความพึงพอใจ	11
2.1.1.2 อัลกุรอานเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
2.1.1.3 อัลหะดีษเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
2.1.2 อัลกุรอาน และอัลหะดีษเกี่ยวกับการให้บริการ	14
2.1.2.1 นิยามการให้บริการ	14
2.1.2.2 ความสำคัญของการบริการ	14
2.1.2.3 ลักษณะของการบริการ	15
2.2 หลักความพึงพอใจ หลักการให้บริการและหลักส่วนประสมทางการตลาด	22

2.2.1	ความพึงพอใจ	22
2.2.2	การให้บริการ	22
2.2.3	หลักส่วนประสมทางการตลาด	24
2.3	ผลิตภัณฑ์การเงินต่างๆ ตามหลักชะรีอะฮ์	27
2.4	สหกรณ์ออมทรัพย์	28
2.4.1	นิยามสหกรณ์และสหกรณ์ออมทรัพย์	28
2.4.2	ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์ออมทรัพย์	29
2.4.3	จุดประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์	30
2.5	เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 : วิธีดำเนินการวิจัย		34
3.1	ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง	34
3.1.1	ประชากรเป้าหมาย	34
3.1.2	กลุ่มตัวอย่าง	34
3.1.3	วิธีสุ่มตัวอย่าง	35
3.2	รูปแบบการวิจัย	36
3.3	เครื่องมือในการวิจัย	37
3.3.1	ลักษณะของเครื่องมือ	37
3.3.2	การสร้างแบบสอบถาม	38
3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.4.1	แหล่งของข้อมูล	40
3.4.2	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.5	การวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูล		42
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	41
4.2	ผลการศึกษาระดับด้านความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์ของสมาชิก สหกรณ์ฯ ด้านหลักชะรีอะฮ์	48
4.3	ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ของสหกรณ์ฯ	49
4.4	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของ สหกรณ์ฯ	53
4.5	ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะด้านต่างๆ ของสมาชิกในการให้บริการ	

ของสหกรณ์ฯ	56
บทที่ 5 : สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	58
5.1 สรุปผลการวิจัย	59
5.2 อภิปรายผล	60
5.3 ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	71
ภาคผนวก ก สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด	72
ภาคผนวก ข สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี	84
ภาคผนวก ค แบบสอบถามการวิจัยและแบบขอความอนุเคราะห์ ตรวจสอบแบบสอบถาม	95
ภาคผนวก ง สารบัญอายุอะฮ์ อัลกุรอาน	97
ภาคผนวก จ สารบัญอัลหะดีษ	99
ภาคผนวก ฉ นิพนธ์ต้นฉบับ	101
ประวัติผู้เขียน	127

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
ตารางที่ 1	จำนวนสมาชิก สหกรณ์ฯ	34
ตารางที่ 2	จำนวนสมาชิกและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	36
ตารางที่ 4.1.1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสมาชิก จำแนกตามเพศ	43
ตารางที่ 4.1.2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสมาชิก จำแนกตามอายุ	43
ตารางที่ 4.1.3	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสมาชิก จำแนกตามระดับการศึกษา(ด้านศาสนา)	44
ตารางที่ 4.1.4	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสมาชิก จำแนกตามระดับการศึกษา(ด้านสามัญ)	44
ตารางที่ 4.1.5	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสมาชิก จำแนกตามสถานภาพ	45
ตารางที่ 4.1.6	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสมาชิก จำแนกตามอาชีพ	45
ตารางที่ 4.1.7	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสมาชิก จำแนกตามรายได้/เดือน	46
ตารางที่ 4.1.8	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสมาชิก จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	46
ตารางที่ 4.1.9	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสมาชิก จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์	47
ตารางที่ 4.2.1	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสมาชิกเกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะริอะฮ์ของสมาชิกสหกรณ์ฯ	48
ตารางที่ 4.3.1	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมของระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบ努อัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี	49
ตารางที่ 4.3.2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ	50
ตารางที่ 4.3.3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	51

ตารางที่ 4.3.4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ด้านอาคารสถานที่	52
ตารางที่ 4.3.5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ด้านกระบวนการให้บริการ	53
ตารางที่ 4.4.1	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ จำแนกตามเพศ	53
ตารางที่ 4.4.2	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ จำแนกตามระดับการศึกษา (ศาสนา)	54
ตารางที่ 4.4.3	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ จำแนกตามระดับการศึกษา (สามัญ)	54
ตารางที่ 4.4.4	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ จำแนกตามรายได้	55
ตารางที่ 4.4.5	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ จำแนกตามอาชีพ	55
ตารางที่ 4.4.6	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน	56

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
ภาพประกอบที่ 1	กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
ภาพประกอบที่ 2	ส่วนประสมทางการตลาด (4P's)	25
ภาพประกอบที่ 3	แบบจำลองส่วนประสมทางการตลาด (7P's)	26
ภาพที่ 1	สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด สาขาปัตตานี	85
ภาพที่ 2	สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด สาขาโคกโพธิ์	86
ภาพที่ 3	สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด สาขาสายบุรี	87

Prince of Songkla University
Pattani Campus

ตารางเปรียบเทียบอักษรอาหรับ-ไทย

พยัญชนะอาหรับ	คำอ่าน	พยัญชนะไทย
ا	อลีฟ	อ
ب	บอ	บ
ع	อ	(ในกรณีเป็นตัวสะกด)
ت	ตอ	ต
ث	ซอ	ซ
ج	ญีม	ญ (จญ์ในกรณีเป็นตัวสะกด)
ح	หออ	ห
خ	คอ	ค
د	ดอล	ด
ذ	ซาล	ซ
ر	รอ	ร
ز	ซาล	ซ
س	ซีน	ส
ش	ซีน	ช
ص	ศอด	ศ
ض	ฎอด	ฎ
ط	ฏอ	ฏ
ظ	ซอ	ซ
ع	อัยน	อ
غ	ฆอยน	ฆ
ف	ฟา	ฟ
ق	กอ	ก
ك	กา	ก

ل	ลาม	ล
م	มีม	ม
ن	นูน	น
هـ	ฮาฮ์	ฮ
و	วา	ว
ي	ยาฮ์	ย
الفتحة َ		~ (ในกรณีมีตัวสะกดเช่นมัรวาน) ะ , -าะ (ในกรณีมีตัวสะกด) สระ ในบางกรณีเช่นอลิบนี่ฯ)
الكسرة ِ		ิ
الضمة ُ		ุ
الفتحة الممدودة		า (อในกรณีมีตัวสะกด เช่น อัลฟารอบฯ)
الكسرة الممدودة		ำ
الضمة الممدودة		อ
ال-الشمسية		อัล-ตามด้วยพยัญชนะตัวแรกของ คำต่อไปเช่นอัดดีนอฎฎีนฯ
ال-القمرية		อัลตามด้วยคำต่อไปโดยไม่ต้อง เว้นวรรคเช่นอัลกุรอาน

การปริวรรตอักษรภาษาอาหรับ-อังกฤษ

พยัญชนะอาหรับ	คำอ่าน	พยัญชนะอังกฤษ
ا	อลีฟ	a
ء	ฮัมซะฮฺ	'a, 'i, 'u
ب	บ่า	b
ت	ต่า	t
ث	ซ่า	th
ج	ญีม	j
ح	हाँ	h
خ	คอฮ์	kh
د	ดัล	d
ذ	ซาล	dh
ر	รอฮ์	r
ز	ซาล	z
س	ซีน	s
ش	ชีน	sh
ص	ศอด	s
ض	ฎอด	d
ط	ฏอฮ์	t
ظ	ซอฮ์	z
ع	อัยน	'a, 'i, 'u
غ	ฆอยน	gh
ف	ฟาฮ์	f
ق	กอฟ	q
ك	กาฟ	k

ل	ลาม	l
م	มีม	m
ن	นูน	n
ه	ฮ่าฮ์	h
و	วาว	w
ي	ย่าฮ์	y

Prince of Songkla University
Pattani Campus

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ศาสนาอิสลามเป็นศาสนาที่ซึ้นามนุษยชาติที่สมบูรณ์แบบที่สุดในทุกมิติของความ เป็นอยู่และการดำเนินชีวิต อัลลอฮ์ ﷻ ตรัสไว้ในคำภีร์อัลกุรอานว่า

﴿الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتَمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيتُ لَكُمُ

الْإِسْلَامَ دِينًا﴾

(المائدة: 3)

ความว่า “วันนี้ข้าได้ให้สมบูรณ์แก่พวกเจ้าแล้วซึ่งศาสนาของพวก เจ้า และข้าได้ให้ครบถ้วนแก่พวกเจ้าแล้ว ซึ่งความกรุณา เมตตา ของข้า และข้าได้เลือกอิสลามให้เป็นศาสนาแก่พวกเจ้าแล้ว”

(อัลมาอิดะฮ: 3)

อายะฮ์นี้ถือเป็นความโปรดปรานของอัลลอฮ์ที่ยิ่งใหญ่ที่สุดต่อประชาชาติมุฮัมมัด ﷺ ที่พระองค์ทรงให้ศาสนาที่ท่านยึดถือปฏิบัตินั้นเป็นศาสนาที่สมบูรณ์แบบที่สุด โดยไม่ต้องอาศัย ศาสนาใดๆ และอัลลอฮ์ ﷻ ได้ให้บัญญัติมุฮัมมัด ﷺ เป็นนบีท่านสุดท้ายที่ถูกส่งมาแก่มวลมนุษยชาติ และญิน¹ จะไม่มีสิ่งใดที่อนุญัตินอกจากจะถูกอนุญัตินั้น และจะไม่มีสิ่งต้องห้ามใดนอกจากได้ทรงห้ามไว้ ทุกเรื่องราวที่มาจากนบี ﷺ ไม่ใช่เรื่องมดเท็จและक्रमเครือ นอกจากสังฆธรรม(Ibn Kathīr, 2000: 5/46) อัลลอฮ์ ﷻ ทรงประกาศให้ทราบในอายะฮ์นี้ว่า พระองค์ทรงให้ศาสนาอิสลามครบถ้วน สมบูรณ์แล้ว ฉะนั้นจึงไม่มีสิ่งพร่องใดๆ อีกต่อไป

อัลลอฮ์ ﷻ ตรัสว่า

﴿إِنَّ الدِّينَ عِنْدَ اللَّهِ الْإِسْلَامُ﴾

(آل عمران: بعض من آية 19)

ความว่า “แท้จริงศาสนา ณ อัลลอฮ์ ﷻ นั้น คือ อัลอิสลาม”

(อาละอิมรอม: 19)

¹ ญิน เป็นสิ่งที่ไม่เหมือนมนุษย์ หมายถึง อมนุษย์ (Majma‘a al-Lughah al-Arabiyyah, 2004:141)

อิมาม อิบน์ กะซีร์ (Ibn Kathīr, 2000: 3/36) ได้กล่าวถึงอายะฮ์นี้ว่า พระองค์ อัลลอฮ์ ﷻ ทรงแจ้งว่าแท้จริงศาสนาอื่นใดจะไม่ถูกตอบรับ ณ อัลลอฮ์ ﷻ นอกจากศาสนาอัลอิสลามเท่านั้น นั่นคือการเจริญรอยตามแนวทางของบรรดาเราะซูลที่อัลลอฮ์ ﷻ ได้ส่งมาในแต่ละยุคสมัยกระทั่งสิ้นสุดที่นบีมุฮัมมัด ﷺ ผู้ใดก็ตามที่แสวงหาศาสนาที่ไม่ใช่ศาสนาอัลลอฮ์ เขาจะไม่ถูกตอบรับ ดังตรีศของอัลลอฮ์ ﷻ ที่ว่า

﴿ وَمَنْ يَبْتَغِ غَيْرَ الْإِسْلَامِ دِينًا فَلَنْ يُقْبَلَ مِنْهُ وَهُوَ فِي الْآخِرَةِ مِنَ الْخَاسِرِينَ ﴾

(آل عمران: 85)

ความว่า “และผู้ที่แสวงหาศาสนาหนึ่งศาสนาใดอื่นจากศาสนาอิสลามแล้ว ศาสนานั้นก็จะไม่ถูกรับจากข้าเป็นอันขาด และในอาคิเราะฮ์ เขาผู้นั้นจะอยู่ในหมู่ผู้ที่ขาดทุน”

(อาละอิมรอน: 85)

ในความสมบูรณ์แบบของศาสนาอิสลามนี้เอง พระองค์ทรงอธิบายบทบัญญัติต่างๆ แก่มวลมนุษยชาติเอาไว้ทั้งหมด ซึ่งล้วนแล้วเป็นทางนำและสิ่งที่ตั้งงามทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้ อัลลอฮ์ ﷻ ตรัสว่า

﴿ وَأَتَمَّمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي ﴾

(المائدة: بعض من آية 3)

ความว่า “ข้าได้ให้ครบถ้วนแก่พวกเจ้าแล้ว ซึ่งความกรุณาเมตตาของข้า”

(อัลมาอิดะฮ์: ส่วนหนึ่งจากอายะฮ์ที่ 3)

อายะฮ์ข้างต้นนับเป็นตัวบทที่ชัดเจนยิ่งที่ระบุไว้ว่า ศาสนาอิสลามมิได้ทิ้งสิ่งใดในสิ่งที่มีมนุษย์มีความต้องการทั้งในโลกนี้และอาคิเราะฮ์ นอกจากอิสลามได้ชี้แจงไว้อย่างแจ่มแจ้งครบถ้วนสมบูรณ์หมดทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ใด หรือสมัยใดก็ตาม พระองค์ทรงพอพระทัยให้อิสลามเป็นศาสนาสำหรับทุกคน พระองค์จึงทรงประกาศว่า พระองค์จะมีทรงรับแนวทางอื่นใดในการดำเนินชีวิตการเป็นอยู่ ตลอดจนกิจกรรมการงานของมนุษย์บนผืนโลกใบนี้ไว้เสียแต่อัลอิสลามเท่านั้น

อิสลามถูกประทานลงมาเพื่อวางระบบการเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างเจ้าผู้ทรงสร้างกับมนุษย์ผู้ถูกสร้างด้วยบัญญัติการปฏิบัติศาสนกิจ (อิบาดะฮ์) ต่างๆ เพื่อให้มนุษย์สักการะอัลลอฮ์ ﷻ เพียงองค์เดียว เพื่อขัดเกลาชำระจิตใจให้ใสสะอาด และเพื่อวางระบบการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน เช่น การซื้อขาย การแต่งงาน มรดก การลงอาญา และอื่นๆ เพื่อให้มนุษย์สามารถอยู่ร่วมกันฉันท์พี่น้องอย่างสันติ ยุติธรรม และมีเมตตาต่อกัน (อิตตฺวัยญูรียฺ, 2008: 2)

ด้วยเหตุนี้ มุสลิมจึงจำเป็นต้องรับรู้อะไรและทำความเข้าใจกับศาสนาที่ตนนับถืออยู่ ไม่ว่าจะเป็นในด้านของหลักการศรัทธา หลักการปฏิบัติศาสนกิจ หลักการด้านศีลธรรม หรือหลักการด้านสังคมที่เกี่ยวข้องกับส่วนรวมซึ่งประกอบด้วยด้านการเมือง สังคม และเศรษฐกิจ

ในระบบเศรษฐกิจนั้น อิสลามได้ชี้แจงถึงการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจซึ่งจะต้องให้สอดคล้องตามที่อิสลามได้กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นด้านการค้า การพาณิชย์ สหกรณ์ บริษัททุนรวม หุ้น ฯลฯ รวมถึงโครงสร้างทางเศรษฐกิจทั้งระบบ เป็นต้น ซึ่งเป้าหมายหลักนั้นเพื่อขอจัดความอธรรมที่จะเกิดขึ้นภายในสังคม เพราะอัลลอฮ์ ﷻ เป็นผู้ทรงสร้างทุกสรรพสิ่งบนโลกใบนี้ พระองค์จึงทรงรอบรู้ในสิ่งที่พระองค์ทรงสร้างและรอบรู้ถึงการกระทำต่างๆของมวลมนุษย์ โดยเฉพาะในเรื่องของริบา ซึ่งถือเป็นบาปใหญ่ แท้จริงแล้วอัลลอฮ์ ﷻ ได้ประกาศสงครามกับผู้ทักและผู้ที่ให้ริบาซึ่งแตกต่างจากบาปประเภทอื่นๆ ในอัลกุรอานอัลลอฮ์ ﷻ ตรัสว่า

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ . فَإِن لَّمْ تَقْعَلُوا فَاذْبُوا بِحِزْبِ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِن تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴾

(البقرة: 278 - 279)

ความว่า “บรรดาผู้ศรัทธาทั้งหลาย! พึงยำเกรงอัลลอฮ์เถิด และจงละเว้นดอกเบี้ยที่ยังเหลืออยู่เสีย หากพวกเจ้าเป็นผู้ศรัทธา และถ้าพวกเจ้ามิได้ปฏิบัติตาม ก็พึงรับรู้ไว้ด้วยว่า ซึ่งสงครามจากอัลลอฮ์ และร่อซูลของพระองค์ และหากพวกเจ้าสำนึกผิดกลับเนื้อกลับตัวแล้ว สำหรับพวกเจ้าก็คือต้นทุนแห่งทรัพย์ของพวกเจ้า โดยที่พวกเจ้าจะได้ไม่อธรรม และไม่ถูกอธรรม”

(อัลบะเกาะเราะฮ์: 278-279)

อัลลอฮ์ ﷻ ให้ข่าวผู้ศรัทธาทั้งหลายพึงยำเกรงต่อพระองค์ ﷻ และพระองค์ ﷻ ได้ทรงห้ามให้ปฏิบัติในสิ่งที่พระองค์กริ้วและไม่พอใจ ให้พึงระวังการกระทำต่างๆ ของท่าน ให้ละในทรัพย์สินที่เพิ่มพูนจากต้นทุนของท่านโดยไม่เป็นธรรม หากท่านเป็นผู้ศรัทธาในสิ่งที่อัลลอฮ์ ﷻ ได้บัญญัติอนุมัตการซื้อขาย ห้ามริบาและสิ่งอื่นๆ (Ibn Kathīr, 2000: 2/496) และยังเป็นการลดช่องว่างระหว่างคนรวยกับคนจนอีกด้วย (บรรจง บินกาซัน, 2547: 13-14) การเป็นผู้ที่มีความรู้เห็นเป็นใจหรือพัวพันกับริบานั้นถือว่าเป็นเรื่องที่ศาสนาไม่พอใจอย่างยิ่ง ถึงขั้นที่ท่านนบี ﷺ ได้ประณามต่อผู้กระทำความผิดว่า ดังรายงานจากท่าน ญาบิร رضي الله عنه ว่า

((لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَكِلَ الرِّبَا، وَمُؤَكَّلَهُ
وَكَاتِبَهُ، وَشَاهِدَيْهِ، وَقَالَ: هُمْ سَوَاءٌ))

(أخرجه مسلم، 1991: 1598)

ความว่า “ท่านเราะซูล ﷺ ได้ประณามผู้ที่กินริบา ผู้ให้กิน
ผู้บันทึก และผู้เป็นพยานทั้งสองคน และท่านกล่าวว่า พวกเขา
เขาอยู่ในฐานะที่เท่าเทียมกัน”

(บันทึกโดย Muslim, 1991: 1598)

ท่านนบี ﷺ ยังได้จัดริบาให้อยู่ในประเภทบาปใหญ่ที่ทำให้เกิดความพินาศ ท่านได้
ห้ามมิให้มีส่วนเกี่ยวข้องกับริบาโดยเด็ดขาด ดังรายงานจากท่านอะบูซุรรอยเราะฮ์ رضي الله عنه จากท่านนบี
ﷺ ที่กล่าวไว้ว่า

((اجْتَنِبُوا السَّبْعَ الْمُؤْبَقَاتِ " قَالُوا: يَا رَسُولَ اللَّهِ، وَمَا هُنَّ؟
قَالَ: " الشِّرْكَ بِاللَّهِ، وَالسِّحْرُ، وَقَتْلُ النَّفْسِ الَّتِي حَرَّمَ اللَّهُ إِلَّا
بِالْحَقِّ، وَآكُلَ الرِّبَا، وَآكُلَ مَالِ الْيَتِيمِ، وَالتَّوَلَّى يَوْمَ الرَّحْفِ،
وَكَدُّ الْمُحْصَنَاتِ الْمُؤْمِنَاتِ الْعَافِلَاتِ))

(أخرجه مسلم، 1991: 89)

ความว่า “พวกท่านจงออกห่างจากสิ่งที่ทำให้หายนะเจ็ด
อย่าง พวกเขา (บรรดาเศาะฮาบะฮ์) ได้ถามว่า “โอ้ท่านเราะ
ซูล มันคืออะไร? ท่านจึงกล่าวว่า การตั้งภาคีกับอัลลอฮ์ การ
ใช้เวทมนต์ไสยศาสตร์ การฆ่าชีวิตหนึ่งที่พระองค์ทรงห้าม
เว้นแต่ด้วยความชอบธรรม การกินริบา การกินทรัพย์สินของ
เด็กกำพร้า การถอยหนีในวันแห่งการเผชิญหน้ากับศัตรู และ
การใส่ความหญิงหนึ่งที่ดีที่ผู้ศรัทธาและบริสุทธิ์”

(บันทึกโดย Muslim, 1991: 89)

เงิน ทรัพย์สิน และสินค้าต่างๆ กระจุกกระจายอยู่ตามผู้คน ในขณะที่มนุษย์มีความ
ต้องการต่อสิ่งที่ผู้อื่นครอบครองอยู่ ซึ่งเขาจะไม่ยอมมอบสิ่งที่เขาครอบครองอยู่ให้แก่อีกคนหนึ่งโดย
ปราศจากสิ่งแลกเปลี่ยน ดังนั้น ด้วยการอนุมัติให้มีการซื้อขาย ทำให้เขาได้สมหวังในสิ่งที่เขากำลัง
ต้องการอยู่ และทำให้เขาได้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ไม่เช่นนั้นแล้ว มนุษย์ก็จะหันไปใช้วิธีการ
ปล้นสะดม ลักขโมย ฉกชิง ใช้ออกุบาย และฆ่าฟันกัน (อิตตฺวัยญูรียฺ, 2008: 2) การห้ามดอกเบี้ยนั้น
เป็นผลมาจากการที่อิสลามมีความเป็นห่วงเป็นใยต่อสวัสดิภาพ ศีลธรรม สังคมและเศรษฐกิจของ
มนุษย์อีกด้วยเช่นกัน เพราะการเอาดอกเบี้ยนั้นหมายถึงการเอาทรัพย์สินของคนหนึ่งมาโดยไม่ให้สิ่ง

ใดเป็นการแลกเปลี่ยนอย่างเป็นธรรม เพราะว่าผู้ให้กู้ยืมเงินโดยได้รับส่วนเพิ่มจากผู้กู้โดยเปล่า อีกทั้ง การอาศัยดอกเบี้ยเป็นการสกัดกั้นคนมีเงินมีให้เข้าไปทำธุรกิจหรือเอาเงินไปเสี่ยงในการค้าหรือการ อุตสาหกรรมอีกทั้งยังทำให้ประชาชนต้องเสียผลประโยชน์ และธุรกิจของโลกก็จะไม่สามารถ ดำเนินการไปได้หากปราศจากการค้า การอุตสาหกรรม และอื่นๆ เป็นต้น ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีเงินอยู่ก็ สามารถหาเงินเพิ่มขึ้นมาได้โดยไม่ต้องทำงาน โดยการปล่อยกู้แล้วบวกดอกเบี้ยเพิ่ม โดยปกติผู้ให้กู้ นั้นจะเป็นคนร่ำรวยในขณะที่ผู้กู้เป็นคนจน คนรวยก็จะเอาเปรียบคนจน เป็นการขัดต่อความเมตตาและ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (ยูซุฟ อัลเกาะเราะฮ์อูวีย์, 2547: 344–345)

อิสลามได้วางกฎระเบียบเกี่ยวกับกิจกรรมเหล่านี้เพื่อประกันว่า กิจกรรมจะดำเนิน ไปด้วยความซื่อสัตย์ ไม่เอาเปรียบ ไม่สร้างความเสียหายให้กับพี่น้องร่วมโลก ให้อยู่บนพื้นฐาน ของความเป็นธรรม ณ อัลลอฮ์ ﷻ ดังที่พระองค์ตรัสว่า

﴿ ذَلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ ﴾

(البقرة: بعض من آية 282)

ความว่า “นั่นแหละคือ สิ่งที่ยุติธรรมยิ่งกว่า ณ อัลลอฮ์ ﷻ”

(อัลบะกอเราะฮ์: ส่วนหนึ่งจากอายะฮ์ที่ 282)

ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส เป็นพื้นที่ที่มีประชากรที่นับถือศาสนาอิสลามเป็นส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 85.16 โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 1,213,387 คน(กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2550: ออนไลน์) ซึ่งถือว่าเป็น ปริมาณที่ค่อนข้างสูงมาก จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างระบบเศรษฐกิจที่สอดคล้องกับหลักการ ของอัลอิสลามหรือสอดคล้องกับหลักชะรีอะฮ์ สถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงินก็ต้องดำเนิน กิจกรรมที่ไม่ขัดต่อหลักการอัลอิสลามด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริบา เพราะเป็นสิ่งที่ให้โทษมหันต์ต่อมนุษย์ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม จิตใจ และจริยธรรม

หนึ่งในสถาบันการเงินในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ให้บริการทางการเงิน ตามหลักศาสนาอิสลามนั้นคือ สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด

โดยหลักทั่วไปแล้วสหกรณ์เป็นสถาบันการเงินทางเลือกหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินชีวิตของประชาชนยุคปัจจุบัน ที่ให้บริการทางการเงินโดยมีหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ เป็น แหล่งออมเงินและเป็นแหล่งกู้ยืมเงิน ซึ่งรัฐบาลส่งเสริมให้เกิดขึ้นในทุกสาขาอาชีพ เพราะใน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 หมวด 5 ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ใน ส่วนที่ 7 แนวนโยบายด้านเศรษฐกิจ ได้มอบแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างหลักประกันและรับรองสิทธิ เสรีภาพในการประกอบอาชีพของประชาชนไว้ในมาตรา 84 ว่า รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบาย ด้านเศรษฐกิจโดยการส่งเสริม สนับสนุน และคุ้มครองระบบสหกรณ์ให้เป็นอิสระ และการรวมกลุ่ม การประกอบอาชีพหรือวิชาชีพตลอดทั้งการรวมกลุ่มของประชาชนเพื่อดำเนินกิจการด้านเศรษฐกิจ

(ศูนย์ทนายความทั่วไทย, ม.ป.ป.: ออนไลน์) ในระบบสหกรณ์นั้นถือได้ว่าสมาชิกเป็นเสมือนเจ้าของสหกรณ์ สมาชิกจึงมีบทบาทในการบริหารงานของสหกรณ์และมีสิทธิในการรับเฉลี่ยคืนผลประโยชน์ที่ได้จากการดำเนินงานของสหกรณ์ด้วยซึ่งแตกต่างจากสถาบันการเงินอื่นๆ ที่เจ้าของสถาบันการเงินคือผู้ถือหุ้น ส่วนผู้ฝากเงินและผู้กู้เงิน ไม่มีสิทธิออกเสียงในการบริหารงานรวมถึงไม่มีสิทธิได้รับการเฉลี่ยผลประโยชน์คืนจากสถาบันการเงินเหล่านี้ (ยงยศ จันทรศิริ, 2545: 2) สหกรณ์เป็นกลุ่มธุรกิจการเงินในระบบปิดซึ่งมีลูกค้าคือ สมาชิกเท่านั้น ดังนั้นสหกรณ์จึงจำเป็นต้องสนองตอบต่อความต้องการของสมาชิก มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสหกรณ์อิสลาม อิบнуอัฟฟาน จำกัด ที่ให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่แตกต่างจากระบบสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วไป

สหกรณ์อิสลาม อิบнуอัฟฟาน จำกัด จัดได้ว่าเป็นสหกรณ์ที่มีบทบาทต่อมุสลิมในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นอย่างมาก ปัจจุบันสหกรณ์อิสลาม อิบнуอัฟฟาน จำกัด ดำเนินการมาแล้วเป็นเวลากว่าสองทศวรรษ โดยมีสาขาต่างๆ กระจุกกระจายภายในท้องถิ่นมีสาขาต่างๆ ถึง 11 สาขา มีสมาชิกทั้งสิ้น 83,168 คน(สหกรณ์อิสลาม อิบнуอัฟฟาน จำกัด, 2557: 46) โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อที่จะบริการทางการเงินตามหลักชะรีอะฮ์ ดำรงไปตามระบบเศรษฐกิจในรูปแบบของอัลอิสลาม

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาหัวข้อความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ที่เป็นสถาบันการเงินที่รัฐบาลยอมรับสถาบันหนึ่ง ซึ่งเปิดให้บริการทางการเงินตามหลักชะรีอะฮ์ เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนา การบริหารจัดการ การบริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่าคู่แข่งสามารถที่จะสร้างแรงจูงใจให้ผู้คนโดยเฉพาะมุสลิมให้ได้หันมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น ให้สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อปรับปรุง แก้ไข และการพัฒนาคุณภาพของสหกรณ์ฯในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ

1.2.2 เพื่อนำผลจากการศึกษาใช้เป็นข้อมูลสำหรับสหกรณ์อิสลาม อิบнуอัฟฟาน จำกัด ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

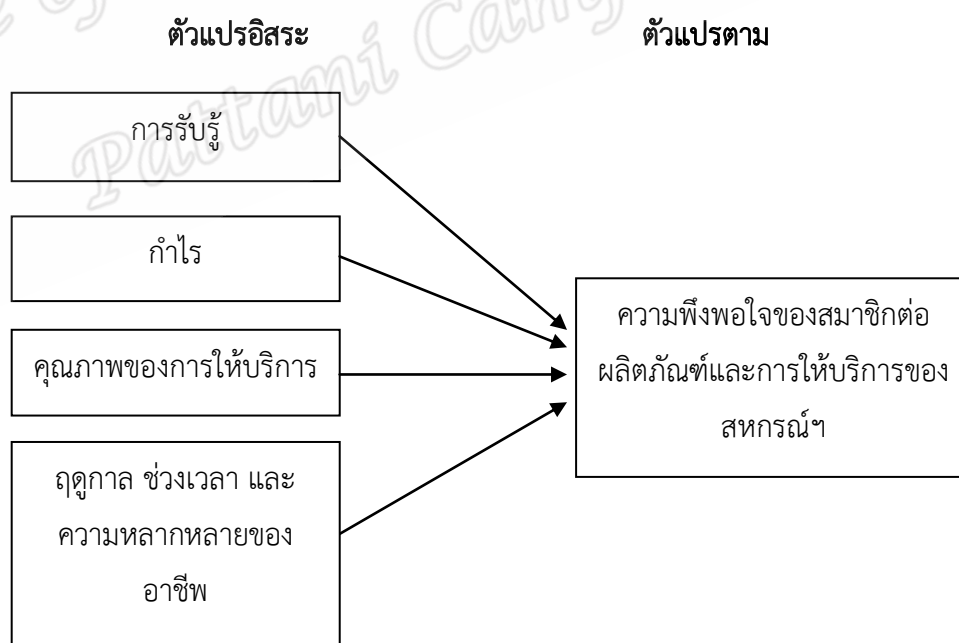
การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ โดยผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั้งที่มาจากตัวบทอัลกุรอาน อัลหะดีษ และแหล่งข้อมูลที่เป็นของสากลทั่วไป ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การบริการ หลักการตลาด คุณภาพบริการ และศึกษาถึงนิยามผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ตามหลักชะรีอะฮ์ ที่สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟานได้นำมาประยุกต์ใช้

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกของสหกรณ์ฯ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 28,130 ราย (สหกรณ์อิสลาม อับนูอัฟฟาน จำกัด, 2557: 46)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์อิสลาม อับนูอัฟฟาน จำกัด จำนวน 394 ราย ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973: 725)

1.3.3 กรอบแนวคิด



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ

1.4.2 นำผลจากการศึกษาใช้เป็นข้อมูลสำหรับสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดข้อตกลงเบื้องต้นไว้ดังต่อไปนี้

1.5.1 การปริวรรตอักษรอาหรับเป็นอักษรไทยใช้กฎเกณฑ์ที่กำหนดโดยวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และการปริวรรตอักษรอาหรับเป็นอักษรอังกฤษใช้กฎเกณฑ์ที่กำหนดโดยห้องสมุดรัฐสภาประเทศสหรัฐอเมริกา

1.5.2 การแปลความหมายอายะฮ์อัลกุรอาน ผู้วิจัยจะยึดพระมหาคัมภีร์อัลกุรอาน พร้อมคำแปลเป็นภาษาไทยของสมาคมนักเรียนเก่าอาหรับประเทศไทย ซึ่งพิมพ์เผยแพร่โดยศูนย์กษัตริย์พะฮัด เพื่อการพิมพ์อัลกุรอานเป็นหลักในการแปล

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ต่างๆของสหกรณ์ ความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ และกระบวนการให้บริการ

สมาชิก หมายถึง ผู้ที่ได้ทำการเปิดบัญชีหุ้นสมาชิกกับสหกรณ์ฯ

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง ผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ตามหลักชะรีอะฮ์ที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด เปิดให้บริการ

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานีต่อสมาชิก ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ

สหกรณ์ฯ หมายถึง สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี

สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี หมายถึง สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด สาขาปัตตานี ตั้งอยู่ เลขที่ 6 ถนน ยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง

จังหวัดปัตตานี สหกรณ์อิสลาม อิบ努อัฟฟาน จำกัด สาขาสายบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 17-17/1 ถนนกะลาพอ ตำบลตะลุบัน อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี 94110 และสหกรณ์อิสลาม อิบ努อัฟฟาน จำกัด สาขาโคกโพธิ์ ตั้งอยู่เลขที่ 3/12 ถนนเพชรเกษม ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี 94120

อัลลอฮ์ คือ พระผู้เป็นเจ้าของเจ้าที่สมควรแก่การสักการะที่แท้จริง (Majma'a al-Lughah al-Arabiyah, 2004: 25)

อัลกุรอาน คือ คัมภีร์ของอัลลอฮ์ ﷻ ประทานแก่ท่านนบีมุฮัมมัด ﷺ ด้วยคำและความหมาย มีการสืบทอดจากท่านนบีมุฮัมมัด ﷺ มาถึงเราอย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีความคลุมเครือใดๆ เริ่มตั้งแต่สุเราะฮ์อัลฟาติหะฮ์จนถึงสุเราะฮ์อันนาส (Abu Shuhbah, 1987: 6)

อายะฮ์ หมายถึง ประโยคในอัลกุรอานประโยคเดียวหรือหลายๆ ประโยคที่บ่งบอกถึงการสิ้นสุดของประโยคนั้นๆ (Majma'a al-Lughah al-Arabiyah, 2004: 35)

ริบา หรือ อรัriba ในนิยามทางเทคนิค หมายถึง การเพิ่ม หรือสิ่งที่เพิ่ม ในทางวิชาการ หมายถึง การกู้ยืมที่มีการวางเงื่อนไขระหว่างคู่สัญญา (Majma'a al-Lughah al-Arabiyah, 2004: 326)

ชะรีอะฮ์ คือ สิ่งที่อัลลอฮ์ ﷻ ทรงบัญญัติแก่มุสลิม (Al-Jauhariy, 1979: 3/1236)

1.7 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

1.7.1 เครื่องหมาย ﴿...﴾ วงเล็บดอกไม้ ใช้สำหรับอายะฮ์อัลกุรอาน




1.7.2 เครื่องหมาย “...” ใช้สำหรับการแปลความหมายของอัลกุรอานและอัลหะดีษ ตลอดจนคำพูดของนักวิชาการที่นำมาอ้างอิง



1.7.3 ((...)) วงเล็บปีกคู่ ใช้สำหรับตัวบทอัลหะดีษ



1.7.4 (...) วงเล็บเดี่ยว ใช้สำหรับการเขียนอ้างอิงและการอธิบายศัพท์ที่สำคัญ



1.7.5 สัญลักษณ์ ﷻ เป็นภาษาอาหรับที่มาจากคำว่า “สุบฮานะฮ์ วะตะอาลา” ซึ่งมีความหมายว่า “พระองค์ทรงมหาบริสุทธิ์และสูงส่งยิ่ง” เป็นคำที่มุสลิมใช้สำหรับกล่าวยกย่องและสรรเสริญพระองค์อัลลอฮ์ ﷻ หลังจากที่ได้เฝ้านามพระองค์

1.7.6 สัญลักษณ์ ﷺ เป็นภาษาอาหรับที่มาจากคำว่า “คือลัลลอฮ์ อะลัยฮิ วะสัลลัม” ซึ่งมีความหมายว่า “ขออัลลอฮ์ ﷻ ทรงประทานความโปรดปรานและความสันติแก่ท่าน” เป็นคำที่มุสลิมใช้หลังจากได้มีการกล่าวถึงนบีมุฮัมมัด ﷺ

1.7.7 สัญลักษณ์  เป็นภาษาอาหรับ มาจากคำว่า “อะลัยฮิสสะลาม” หมายถึง ขออัลลอฮ์  ทรงประทานความสันติแก่ท่าน เป็นคำที่ใช้หลังจากได้มีการกล่าวถึงท่านนบี หรือเราะสูลท่านอื่นยกเว้นนบีมูฮัมมัด  หลังจากที่มีการกล่าวถึง

1.7.8 สัญลักษณ์  เป็นภาษาอาหรับ มาจากคำว่า “เราะฎียัลลอฮูอันฮู” หมายถึง “ขออัลลอฮ์  ทรงโปรดปรานแก่เขา” จะเขียนต่อท้ายเศาะหาบะฮ์ทุกครั้งหลังจากที่มีการกล่าวถึง

1.7.9 สัญลักษณ์  เป็นภาษาอาหรับ มาจากคำว่า “เราะฎียัลลอฮูอันฮา” หมายถึง “ขออัลลอฮ์  ทรงโปรดปรานแก่นาง” จะเขียนต่อท้ายเศาะหาบียะฮ์ทุกครั้งหลังจากที่มีการกล่าวถึง

1.7.10 สัญลักษณ์  เป็นภาษาอาหรับ มาจากคำว่า “เราะฎียัลลอฮูอันฮูมา” หมายถึง “ขออัลลอฮ์  ทรงโปรดปรานแก่เขาทั้งสอง” จะเขียนต่อท้ายเศาะหาบะฮ์หรือเศาะหาบียะฮ์จำนวนสองท่านทุกครั้งหลังจากที่มีการกล่าวถึง

Prince of Songkla University
Pattani Campus

บทที่ 2

อัลกุรอาน อัลหะดีษ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของ สหกรณ์ฯ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลอัลกุรอาน อัลหะดีษ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 อัลกุรอาน อัลหะดีษเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ
- 2.2 ความพึงพอใจ การให้บริการและหลักส่วนประสมทางการตลาด
- 2.3 ผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆตามหลักชะรีอะฮ์
- 2.4 หลักการของสหกรณ์ออมทรัพย์
- 2.5 สหกรณ์อิสลามอินนูอัฟฟาน จำกัด
- 2.6 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 อัลกุรอานและอัลหะดีษเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ

2.1.1 อัลกุรอานและอัลหะดีษเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1.1 นิยามความพึงพอใจ

คำว่า “ความพึงพอใจ” ในภาษาอาหรับคำที่ใกล้เคียงมีสองคำ นั่นคือ คำว่า **قَنَاعَةٌ** และคำว่า **رِضًا** ซึ่งหมายถึง พอใจในสิ่งที่ได้รับ (Majma‘a al-Lughah al-Arabiyah, 2004: 763) ความพึงพอใจคือการเพียงพอเพียงน้อยนิดจากวัตถุหรือปัจจัยต่างๆ ที่มีความจำเป็น เช่น ท่านนบี ﷺ ได้กล่าวว่า

((قَدْ أَفْلَحَ مَنْ أَسْلَمَ، وَرُزِقَ كَفَافًا، وَقَنِعَهُ اللَّهُ بِمَا آتَاهُ))

(أخرجه مسلم، 1991: 1054)

ความว่า “แน่นอนได้ประสบความสำเร็จแล้วสำหรับผู้ที่เข้ารับอิสลาม ผู้ได้รับปัจจัยยังชีพอย่างพอเพียง และผู้ที่อัลลอฮ์ ﷻ ให้เขาพึงพอใจต่อสิ่งที่พระองค์ประทานให้”

(บันทึกโดย Muslim, 1991: 1054)

((رِضَاءُ اللَّهِ فِي رِضَاءِ الْوَالِدِ وَسَخَطُ اللَّهِ فِي سَخَطِ الْوَالِدِ))

(أخرجه ابن حبان، 1993: 429)

ความว่า “การพึงพอใจของอัลลอฮ์อยู่บนความพึงพอใจของพ่อ (แม่) และการกริ้วโกรธของอัลลอฮ์อยู่บนความโกรธของพ่อ (แม่) ด้วยเช่นกัน”

(บันทึกโดย Ibn Hibban, 1993: 429)²

2.1.1.2 อัลกุรอานเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อัลลอฮ์ ﷻ ตรัสว่า

﴿ وَمِنْهُمْ مَنْ يَلْمِزُكَ فِي الصَّدَقَاتِ فَإِنْ أُعْطُوا مِنْهَا رَضُوا وَإِنْ لَمْ يُعْطُوا مِنْهَا إِذَا هُمْ يَسْخَطُونَ وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ ﴾

(التوبة: 58-59)

ความว่า “และในหมู่พวกเขาเหล่านั้นมีผู้ที่ตำหนิเจ้าในเรื่องสิ่งบริจาค ถ้าหากพวกเขาได้รับจากสิ่งบริจาค่นั้นพวกเขาก็ยินดี และหากพวกเขามีได้รับจากสิ่งบริจาค่นั้น ทนใดพวกเขาก็โกรธ และหากพวกเขายินดีต่อสิ่งที่อัลลอฮ์และเราะสุลของพระองค์ได้ให้แก่พวกเขา และกล่าวว่า อัลลอฮ์นั้นทรงพอเพียงแก่เราแล้วโดยที่อัลลอฮ์จะทรงประทานแก่เราจากความกรุณาของพระองค์ และเราะสุลของพระองค์(ก็จะให้ด้วย) แท้จริงแต่อัลลอฮ์เท่านั้นพวกเราเป็นผู้วิงวอนขอ”

(อัตเตาบะฮ์: 58-59)

สองอายะฮ์ข้างต้นนี้ได้บ่งบอกถึงสิ่งเร้นลับหรือความยิ่งใหญ่ของการมีมารยาทที่ดีคือการที่เราพึงพอใจสิ่งที่มีอยู่และครอบครองจากสิ่งที่พระองค์อัลลอฮ์ได้ประทานมาและทำตามแบบอย่างของเราะสุล และการมอบหมายต่ออัลลอฮ์ ﷻ เพียงคนเดียว (Ibn Kathīr, 2000: 5/164) การนึกถึงพระองค์และขอบคุณต่อสิ่งที่พระองค์ประทานให้ นั้นเป็นสิ่งที่เพียงพอสำหรับผู้ศรัทธาที่แท้จริง

² อัลอัลบานีย์(al-Albaniy, n.d.: 1/439) ระบุว่า เป็นหะดีษหะสันเศาะฮีห

การพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น ในฐานะที่เป็นมุสลิมจะต้องให้มีความพึงพอใจจากที่ได้รับจัดสรรแบ่งจ่ายเพราะต้องถือว่าสิ่งที่ได้รับนั้นล้วนแล้วมาจากพระประสงค์ของพระองค์อัลลอฮ์ ﷻ เท่านั้น ที่เป็นผู้กำหนดว่าใครจะได้รับสิ่งต่างๆ เท่าไร อะไร อย่างไร ดังนั้นความพึงพอใจนั้นไม่เฉพาะเจาะจงระหว่างพระองค์กับบ่าวเพียงเท่านั้น แต่ระหว่างเพื่อนมนุษย์ก็ต้องให้เกิดความพึงพอใจด้วยเช่นกัน เช่น ด้านธุรกรรมการค้าขาย ดังที่อัลลอฮ์ ﷻ ได้ตรัสว่า

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ﴾

(النساء: 29)

ความว่า “ผู้ศรัทธาทั้งหลาย! จงอย่ากินทรัพย์สินของพวกเขาในระหว่างพวกเขาโดยมิชอบ นอกจากมันจะเป็นการค้าขายที่เกิดจากความพอใจในหมู่พวกเขา”

(อันนิสอาฮ์: 29)

ในประโยคที่ว่า (إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ) นี้เป็นความพึงพอใจต่อกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายในการที่จะได้มาของสิ่งของบางอย่าง (Ibn Kathir, 2000: 2/268) โองการนี้จึงเป็นหนึ่งในบทบัญญัติของอิสลามที่ว่าด้วยเรื่อง การค้าขายแลกเปลี่ยนและธุรกรรมทางการเงินได้กล่าวถึงการหีบจ่ายใช้สอยทรัพย์สินของคนอื่น กล่าวถึงการค้าขายที่ต้องขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย ที่ได้ตกลงร่วมกัน

ด้วยเหตุนี้ การทำธุรกรรมการเงินทั้งหมด หรือการทำการค้าทุกประเภทต้องอยู่บนเงื่อนไขหนึ่งที่สำคัญ นั่นคือ ความพอใจทั้งสองฝ่าย

2.1.1.3 อัลหะดีษเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ท่านนบี ﷺ ได้ทำแบบอย่างและสอนบัญญัติว่าด้วยเรื่องการค้าสมาคม เพื่อให้มนุษย์ได้นำไปปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะมนุษย์มีความประสงค์สนองความต้องการบางประการของตน หากปราศจากการคบค้าสมาคมกับผู้อื่นแล้ว เขามีอาจสนองความต้องการของตนได้ เช่น ความต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ฯลฯ ในการดำรงชีวิต

ในด้านกิจกรรมการค้าขาย ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการคบค้าสมาคม จำเป็นต้องวางอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจต่อกันดังที่ท่านนบี ﷺ ได้กล่าวว่า

((إِنَّمَا الْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ))

(أخرجه ابن ماجه، د.ت: 2185)

ความว่า “แท้จริงการซื้อขายต้องเกิดจากความพึงพอใจเท่านั้น”

(บันทึกโดย Ibn Majah, n.d.: 2185)³

ในหนังสือหาชิยฮฺ อัสนินดียฺ (Sunan Ibn Majah Ala Hashiyah al-Sinndiy, n.d.: 2/15) ได้อธิบายหะดีษนี้ชัดเจนในการห้ามการซื้อขายที่น่ารังเกียจโดยไม่ได้รับความพึงพอใจซึ่งกันและกัน

ดังนั้นความพึงพอใจกันของคู่ค้า ไม่ว่าจะป็นในระดับปัจเจก หรือระดับองค์กรก็ตาม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำรงอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจต่อกัน

2.1.2 อัลกรุอ่านและอัลหะดีษเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1.2.1 นิยามการให้บริการ

คำว่า “บริการ” ในภาษาอาหรับ คำที่ใกล้เคียงที่สุดคือคำว่า خِدْمَةٌ ซึ่งให้ความหมายว่า ปฏิบัติให้ ช่วยเหลือให้ ช่วยทำในสิ่งที่ต้องการ หมายถึง การช่วยเหลือ การสนับสนุน การให้การดูแล การให้ความสนใจ (Majma‘a al-Lughah al-Arabiyyah, 2004: 221)

จากนิยามข้างต้นสามารถเข้าใจได้ว่า การบริการเป็นการให้การช่วยเหลือในทุกวิถีทางและความต้องการของเพื่อนมนุษย์

2.1.2.2 ความสำคัญของการบริการ

การบริการที่ดีถือเป็นหัวใจหลักของอาชีพด้านการบริการ เพราะการบริการที่ดีนั้นจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้รับบริการ ถือเป็นมารยาทที่งดงาม ในอิสลามถือเป็นความดีงามอย่างหนึ่ง ดังหะดีษ ที่ท่านป็ ﷺ ตอนหนึ่ง ท่านได้กล่าวว่า

((الْبِرُّ حُسْنُ الْخُلُقِ ...))

(أخرجه مسلم، 1991: 2553)

ความว่า “ความดีนั้น คือการมีมารยาทที่งดงาม...”

(บันทึกโดย Muslim, 1991: 2553)

³ อัลอัลบานีย์(al-Albaniy, 1997: 2215) ระบุว่าป็นหะดีษเศาะหีห

ปราชญ์มุสลิมได้ให้ความหมายความดี(อัลบิร) ในหะดีษข้างต้นนี้ สามารถให้ได้ทั้ง ความหมายการเชื่อมสัมพันธ์กับเครือญาติ การมีความเมตตากรุณา การมีคุณธรรม การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี การสร้างมิตรภาพ และยังครอบคลุมความหมายการเชื่อฟัง สิ่งดังกล่าวล้วนแล้วเป็นการมีกิริยา มารยาทที่ดีทั้งสิ้น (al-Nawawiy, 1930: 16/111) จึงอยู่ในบริบทหนึ่งของการให้การบริการ

การให้การบริการที่ดี การให้ความสะดวก การให้ความง่ายตายแก่ผู้อื่นนั้น ในวันกียามะฮ์อัลลอฮ์ ﷻ จะทำให้ผู้ที่ให้บริการเหล่านั้นจะได้รับความง่ายตาย ดังที่เขาได้ให้ความง่ายตายแก่พี่น้องของเขาในขณะที่เขาดำรงชีวิตอยู่ในโลกนี้ ดังที่ท่านนบี ﷺ ได้กล่าวว่า

((مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ
 كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ
 عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ))

(أخرجه مسلم، 1991: 2699)

ความว่า “ผู้ใดที่ปลดเปลื้องทุกข์ใดๆ ของผู้ศรัทธาคนหนึ่ง จากความทุกข์ยากในโลกดุนยา อัลลอฮ์ ﷻ จะปลดเปลื้อง หนึ่งความทุกข์ให้กับเขาจากความทุกข์ยากทั้งหลายในอาคิเราะฮ์ และผู้ใดที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ลำบาก อัลลอฮ์ ﷻ จะทรงทำให้เขาพบความสะดวกง่ายตายในดุนยาและอาคิเราะฮ์”

(บันทึกโดย Muslim, 1991: 2699)

หะดีษนี้ให้ความหมายโดยสรุปว่าเป็นการให้การช่วยเหลือต่อพี่น้องมุสลิมด้วยกัน การมอบสิ่งดีๆ ให้แก่กันในด้านต่างๆ อาทิ ด้านศาสตร์ความรู้ต่างๆ ทรัพย์สินเงินทอง ตลอดจนการแนะนำสิ่งดีๆ ที่มีประโยชน์ให้แก่กัน (al-Nawawiy, 1930: 17/21)

ดังนั้นการให้ความสะดวก ในทัศนะอิสลามถือเป็นสิ่งสำคัญซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำความดี สามารถที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรที่เน้นงานด้านการให้บริการลูกค้าที่เป็นหัวใจหลักซึ่งครอบคลุมถึง ความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ โปร่งใส ฯลฯ ตลอดจนเป็นที่พอใจของลูกค้าผู้มาใช้บริการ

2.1.2.3 ลักษณะของการบริการ

การประกอบธุรกิจ หรือการทำธุรกรรมทางการเงิน หัวใจหลักอยู่ที่การให้บริการ การแสวงหากำไรจึงจะต้องมีความสมดุลกับการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพ เป็นที่เชื่อถือ มีคุณภาพ

มีราคาที่เหมาะสมแก่ผู้บริโภค ในทัศนะของอิสลามแล้วการให้บริการที่ดีจะส่งผลในวันอะคีเราะฮฺ หากการบริการของเขาดี เขาก็จะได้รับผลตอบแทนที่ดีในวันอะคีเราะฮฺด้วย อิสลามจึงได้กำหนดลักษณะที่ดีทั้งที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะที่ไม่มีในประเพณีปฏิบัติ จารีต และศาสนาอื่นๆทั่วไป และที่มีลักษณะที่เหมือนกับลักษณะที่ดีทั่วไป

บางส่วนของลักษณะการบริการต่างๆที่ควรนำมาปฏิบัติใช้ในกลุ่มงานด้านต่างๆในองค์กรหรือสถาบันการเงินอิสลาม อาทิ

ก. การทักทายที่เริ่มด้วยการให้สลาม

การทักทายพี่น้องมุสลิมด้วยกันด้วยการให้สลามถือเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติอย่างยั่งยืน ท่านนบี ﷺ ได้กล่าวว่า

((أَيُّهَا النَّاسُ! أَفْشُوا السَّلَامَ، وَأَطْعِمُوا الطَّعَامَ، وَصَلُّوا وَالنَّاسَ نِيَامًا، تَدْخُلُونَ الْجَنَّةَ بِسَلَامٍ))

(أخرجه التِّرْمِذِيُّ، 1975: 2485)

ความว่า “โอ้ มนุษย์เอ๋ย ! พวกท่านจงแผ่สลาม จงเลี้ยงอาหาร และจงทำการละหมาดในยามที่คนอื่นต่างหลับไหล แล้วท่านจะได้เข้าสู่สรวงสวรรค์ด้วยความสันติราบรื่น”

(บันทึกโดย al-Tirmidhiy, 1975: 2019)⁴

จากอะบู ฮุร็อยเราะฮฺ ﷺ กล่าวว่า ท่านนบี ﷺ ได้กล่าวว่า

((إِذَا أَنْتَهَى أَحَدُكُمْ إِلَى الْمَجْلِسِ فَلْيُسَلِّمْ، فَإِذَا أَرَادَ أَنْ يَقُومَ فَلْيُسَلِّمْ، فَلْيَسِّتِ الْأُولَى بِأَحَقِّ مِنَ الْآخِرَةِ))

(أخرجه أبو داود، د. ت: 5208)

ความว่า “เมื่อผู้ใดไปถึงยังที่ชุมนุม ก็จงให้สลาม และเมื่อต้องการจะปลีกตัวออกมาก็จงให้สลามเช่นกัน เพราะไม่ใช่ว่าการให้สลามครั้งแรกนั้นจะมีความพิเศษ(ควรกระทำ) มากกว่าการให้สลามครั้งหลัง”

(บันทึกโดย Abū Dawūd, n.d.: 5208)⁵

จากตัวบทหะดีษทั้งสองที่กล่าวถึงข้างต้น ซึ่งกล่าวโดยเป็นประโยคคำสั่ง ซึ่งถือว่าการให้สลามนั้นมีความสำคัญมากเกี่ยวกับการทักทายกัน

⁴ อัลอัลบานีย์(al-Albaniy, 2000: 2019) ระบุว่า เป็นหะดีษเศาะหิห

⁵ อัลอัลบานีย์(al-Albaniy, 1998: 4340) ระบุว่า เป็นหะดีษหะสัน

ข. การมีมารยาทที่ดี

วิธีที่ประเสริฐที่สุด ง่ายที่สุด และสะดวกที่สุดในการประดับกายด้วยการมีความประพฤติที่ดี การมีมารยาทที่ดี คือ การปฏิบัติตามแบบอย่างของท่านนบี ﷺ ผู้ซึ่งเป็นผู้ที่มีอุปนิสัยดีที่สุด จึงจำเป็นต้องปฏิบัติตามท่านในทุกๆ อริยาบถของท่าน ยกเว้นในสิ่งที่อัลลอฮ์ได้เจาะจงเป็นการส่วนตัวสำหรับท่าน ซึ่งเป็นสิ่งที่สงวนสำหรับท่านเท่านั้น ในคำกัรพระองค์อัลลอฮ์ ﷻ ได้ชื่นชมท่านนบี ﷺ ว่า

﴿وَأِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾

(القلم: 4)

ความว่า “และแท้จริงเจ้า(มุฮัมมัด) เป็นผู้ที่มีมารยาทอันงดงามยิ่ง”

(อัลเกาะลัม: 4)

อายะฮ์นี้ท่าน อะฎิยะฮ์ ได้อธิบายว่าท่านนบี ﷺ เป็นเป็นผู้ที่จรรยา มารยาทที่งดงามยิ่ง (Ibn Kathīr, 2000: 8/188)

จากอะนัส رضي الله عنه ท่านได้กล่าวว่า

((خَدَمْتُ النَّبِيَّ ﷺ عَشْرَ سِنِينَ ، فَمَا قَالَ لِي أُفٍّ ، وَلَا لَمْ

صَنَعْتُ ، وَلَا أَلَّا صَنَعْتُ))

(متفق عليه)

ความว่า “ฉันได้รับใช้ท่านนบี ﷺ เป็นเวลา สิบปี ท่านไม่เคยกล่าวกับฉันว่า “อุฟ” (คำสบถที่แสดงออกถึงความเบื่อหน่ายหรือไม่พอใจ) หรือ “ทำไมเจ้าทำแบบนี้ ?” หรือ “เจ้าน่าจะทำแบบนี้ ?”

(บันทึกโดย al-Bukhariy, 1400: 6038 Muslim, 1991: 2309)

จากตัวบทอัลกุรอานและอัลหะดีษที่นำมาข้างต้นซึ่งเป็นการบ่งบอกถึงให้ส่งเสริมการมีมารยาทที่ดีเพื่อเป็นการตอบรับโองการของอัลลอฮ์ ﷻ และการตามแบบอย่างของท่านนบี ﷺ

ค. การมีอะมานะฮ์(ความซื่อสัตย์)

คำว่า “อะมานะฮ์” คือ การมีความซื่อสัตย์ในทุกเรื่องราวเกี่ยวกับศาสนา และเรื่องราวต่างๆ ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน เพราะอัลลอฮ์ ﷻ มิได้เจาะจงเรื่องหนึ่งเรื่องใดเป็นการเฉพาะ (al-Tabariy, 2001: 10/342) อะมานะฮ์ (ความซื่อสัตย์) เป็นความรับผิดชอบ เป็นคุณธรรมอย่างหนึ่ง ซึ่งครอบคลุมถึงการไม่โก่ง ไม่ทุจริต ไม่พูดเท็จ เป็นสิ่งที่มีความสวยงามและสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่ง

หากองค์กรใดองค์กรหนึ่งปราศจากอะมานะฮ์แล้วอาจจะส่งผลให้ความเชื่อถือขององค์กรนั้นเสื่อมเสียลงได้ ในอัลกุรอานอัลลอฮ์ ﷻ ได้ตรัสว่า

﴿ وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ ﴾

(المؤمنون: 8)

ความว่า “และบรรดาผู้ที่พวกเขาเป็นผู้เอาใจใส่ต่อสิ่งที่ได้รับมอบหมายของพวกเขา และสัญญาของพวกเขา”

(อัลมุมีนูน: 8)

หมายถึงส่วนหนึ่งของผู้ศรัทธาที่ประสบความสำเร็จนั้นเมื่อเขาถูกให้ความไว้วางใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเขาจะไม่บิดพลิ้ว แต่ทว่าเขาจะรักษาซึ่งความไว้วางใจนั้นต่อผู้มอบหมาย (Ibn Kathīr, 2000: 5/359) ในอิสลามระบบการทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นหากจะเอาสิ่งใดนอกเหนือจากค่าตอบแทนมาเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเองอีกถือว่าเป็นการทุจริต อย่างหนึ่ง ที่ควรหลีกเลี่ยงดังที่ท่านนบี ﷺ กล่าวว่า

((مَنِ اسْتَعْمَلَنَا عَلَى عَمَلٍ فَرَزَقْنَاهُ رِزْقًا فَمَا أَخَذَهُ بَعْدَ ذَلِكَ فَهُوَ غُلُوبٌ))

(أخرجه أبو داود، د. ت.: 2943)

ความว่า “ผู้ใดที่เราได้แต่งตั้งเขาให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างหนึ่ง และเราได้กำหนดปัจจัยยังชีพ(ค่าตอบแทน) ให้แก่เขา ดังนั้นสิ่งใดที่เขาเอาเป็นกรรมสิทธิ์ นอกเหนือจากนั้นถือว่าเป็นการทุจริต”

(บันทึกโดย Abū Dawūd, n.d.: 2943)⁶

เป็นการกำชับของท่านนบี ﷺ ให้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้คนที่ทั้งหลาย ความซื่อสัตย์เป็นหน้าที่ของมุสลิมทุกคนโดยเฉพาะผู้ที่ประกอบอาชีพด้านบริการ ดังนั้นการให้ความสำคัญในเรื่องอะมานะฮ์ถือเป็นเอกลักษณ์หนึ่งในศาสนาอิสลามที่องค์กรจำเป็นต้องนำมาปฏิบัติเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความสบายใจและพึงพอใจในที่สุด

ง. การใช้วาจาที่อ่อนโยน การให้ความนุ่มนวล การมีน้ำใจ การให้ความสะดวกและการให้ความรักผู้ใช้บริการ

อัลลอฮ์ ﷻ ได้ตรัสว่า

⁶ อัลอัลบานีย์(al-Albaniy, 1998.: 2/230) ระบุว่า เป็นหะดีษเศาะหีห

﴿وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ
الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا﴾

(الفرقان: 63)

ความว่า “และปวงบ่าวของพระเจ้าผู้ทรงกรุณาปราณีคือ บรรดา
ผู้ที่เดินบนแผ่นดินด้วยความสงบเสงี่ยม และเมื่อพวกเขา
กล่าวทักทายพวกเขา พวกเขาจะกล่าวว่า ศานติ หรือسلام”

(อัลฟุรกอน: 63)

ในอายะนีอิมาอ์ฏฎะฮ์บะรียฺ ได้อรรถาธิบายว่า เมื่อบ่าวของอัลลอฮ์^ﷺ ได้พูดกับผู้
ที่เขลาในเรื่องอัลลอฮ์^ﷻ ผู้เขลานั้นได้ตอบโต้มาในสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในคำพูดนั้น ก็ให้โต้ตอบ
ด้วยคำพูดที่ดีและเที่ยง(al-Tabariy, 2001: 19/295) ซึ่งการตอบในคำพูดที่ดีและเที่ยงนั้น เป็น
คุณลักษณะหนึ่งของการให้บริการที่ดี ที่องค์กร หรือหน่วยงานสมควรนำมาปฏิบัติใช้ อาทิ การให้
ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ที่บริการให้กับสมาชิกควรที่จะให้ข้อมูลที่เที่ยงตรง ไม่โฆษณาชวนเชื่อจนเกิน
ความเป็นจริง

จากอับดุลลอฮ์ บิน อัมร์ ^{رضي الله عنه} กล่าวว่า

((لَمْ يَكُنْ النَّبِيُّ فَاحِشًا وَلَا مُتَفَحِّشًا، وَقَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ
صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنَّ مِنْ خَيْرِكُمْ أَحْسَنَكُمْ أَخْلَاقًا))

(متفق عليه)

ความว่า “ท่านนบี ^ﷺ ไม่เคยเป็นผู้หยาบช้ำและไม่เคยเป็นผู้
ที่พูดจาหยาบคาย และท่านได้กล่าวว่า “แท้จริง ผู้ที่ดีที่สุดใน
หมู่สุเจ้า คือ ผู้ที่มีอุปนิสัยดีที่สุด”

(บันทึกโดย al-Bukhariy, 1400: 3559 Muslim, 1991:
2321)

การไม่เป็นผู้หยาบช้ำ หมายถึง การมีลักษณะนิสัยเป็นผู้ที่พูดจาสุภาพนุ่มนวลมา
ตั้งแต่กำเนิด การไม่เคยเป็นผู้ที่พูดจาหยาบคาย หมายถึง การที่ไม่เคยเกิดอารมณ์ฉุนเฉียวในบางโอกาส
จนกระทั่งพลั้งปล่อยคำพูดที่หยาบคาย ซึ่งเป็นคุณลักษณะสมบูรณ์ที่สุดที่มนุษย์ธรรมดาเกือบจะไม่มี
เพราะผู้ที่มีถ้อยวาจาสุภาพนุ่มนวลส่วนใหญ่ มักมีบางโอกาสที่เขาอารมณ์เสียและใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ
หรือหยาบคาย(Ibn Hajar, n.d: 6/575)

การมีน้ำใจต่อกันเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการที่ดีดังตัวบทหะดีษที่รายงานจาก
ญาบิร บิน อับดุลลอฮ์ ^{رضي الله عنه} ว่าท่านเราะฮ์ลุลลอฮ์ ^ﷺ ได้กล่าวว่า :

((رَجِمَ اللَّهُ رَجْمًا سَمًّا إِذَا بَاعَ، وَإِذَا اشْتَرَى، وَإِذَا اقْتَضَى))

(أخرجه البخاري، 1400 : 2079)

ความว่า “อัลลอฮ์ ﷻ ทรงปรานีต่อชายคนหนึ่งในความเรียบง่าย (มีน้ำใจ) เมื่อเขาขาย เมื่อเขาซื้อ และเมื่อเขาทวงหนี้”

(บันทึกโดย al-Bukhariy, 1400: 2076)

ซึ่งเป็นคุณสมบัติอีกอย่างของผู้ให้บริการขององค์กร กล่าวคือ การมีความเมตตาต่อกัน ผ่อนปรน ไม่สร้างความยุ่งยากต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งยังสอดคล้องกับตัวบทที่ท่านนบี ﷺ ได้กล่าวว่า

((أَلَا أُخْبِرُكُمْ بِمَنْ يَخْرُجُ عَلَى النَّارِ أَوْ بِمَنْ تَخْرُمُ عَلَيْهِ النَّارُ، عَلَى

كُلِّ قَرِيبٍ هَبْنِ سَهْلٍ))

(أخرجه التِّرْمِذِيُّ، 1975 : 2488)

ความว่า “พวกท่านต้องการให้ฉันบอกแก่พวกท่านไหม เกี่ยวกับผู้ที่จะไม่ตกนรกหรือนรกเป็นที่ต้องห้ามสำหรับเขา? นั่นคือเป็นที่ต้องห้ามเหนือทุกคนที่ใกล้ชิด(กับผู้คน) , ผ่อนเบา(กับผู้อื่น) และเรียบง่าย(มารยาทดี)”

(บันทึกโดย al-Tirmidhiy, 1975: 2488)⁷

อบูฮุร็อยเราะฮ์ رضي الله عنه กล่าวว่าท่านเราะฮ์ลุสอฮ์ رضي الله عنه ได้กล่าวว่า :

((كَانَ تَاجِرٌ يُدَايِنُ النَّاسَ فَإِذَا رَأَى مُعْسِرًا قَالَ لِفِتْيَانِهِ بَحَاوُزُوا

عَنْهُ لَعَلَّ اللَّهَ أَنْ يَتَجَاوَزَ عَنَّا فَتَجَاوَزَ اللَّهُ عَنْهُ))

(أخرجه البخاري، 1400 : 2078)

ความว่า “มีพ่อค้าคนหนึ่งเขาชอบให้สินเชื่อแก่ผู้คน เมื่อเขาเห็นลูกค้าที่ลำบาก เขาจะกล่าวแก่บรรดาคนงานของเขาว่าจงอย่าเข้มงวดกับเขา เพราะว่าอัลลอฮ์จะได้ไม่เข้มงวดกับเราดังนั้น อัลลอฮ์จึงไม่เข้มงวดกับเขา”

(บันทึกโดย al-Bukhariy, 1400: 2078)

ดังนั้น การใช้วาจาที่อ่อนโยน การให้ความนุ่มนวล การมีน้ำใจ การให้ความสะดวก และการให้ความรักต่อผู้มาใช้บริการเป็นคุณสมบัติที่ดีของการให้บริการที่ได้มาจากหลักฐานอัลกุรอานและอัลหะดีษ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีกริยาจากสภาพต่อผู้ร่วมงานและผู้ให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส

⁷ อัลอัลบานีย์(al-Albaniy, 1995: 938) ระบุว่า เป็นหะดีษเศาะหีห

เสมอเมื่อมีผู้รับบริการ การประสานงาน การติดตามงานกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ให้เกียรติผู้ร่วมงาน ผู้ใช้บริการ ผ่อนปรนและให้ความง่ายตายต่อผู้ให้บริการ และเพื่อนร่วมงาน

จ. ไม่อธรรม

อิสลามเน้นและให้ความสำคัญในความยุติธรรมเป็นอย่างมากอันหมายถึง การให้สิทธิอันสมบูรณ์ต่อผู้ที่มีสิทธิในสิ่งนั้น การยืนหยัด ยึดมั่นอยู่บนความสัตย์ ความเที่ยงธรรม(อุมมุลอุยา , ม.ป.ป.: ออนไลน์) ในคำภีร์อัลกุรอาน อัลลอฮ์ ﷻ ได้ตรัสว่า

﴿ قُلْ أَمَرَ رَبِّي بِالْقِسْطِ ﴾

(الأعراف: بعض من آية 29)

ความว่า “จงกล่าวเถิด(มุฮัมมัด) ว่า พระเจ้าของฉันได้ทรงสั่งให้มีความยุติธรรม...”

(อัลอะอออฟ: ส่วนหนึ่งจากอายะฮ์ที่ 29)

ความหมายความยุติธรรมในอายะฮ์นี้ว่า ความเป็นธรรม(العدل) นั่นเอง

(al-Tabariy, 2001: 12/279-280)

ฉ. ความอดทน

ท่านนบี ﷺ ได้กล่าวว่า

((الْمُؤْمِنُ الَّذِي يُخَالِطُ النَّاسَ، وَيَصْبِرُ عَلَىٰ أَذَاهُمْ، أَعْظَمُ أَجْرًا))

((مِنَ الْمُؤْمِنِ الَّذِي لَا يُخَالِطُ النَّاسَ، وَلَا يَصْبِرُ عَلَىٰ أَذَاهُمْ))

(أخرجه التِّرْمِذِيُّ، 1975: 5207)

ความว่า “ผู้ศรัทธาที่คลุกคลีกับผู้คนอื่นและอดทนต่อความเดือดร้อนที่มาจากพวกเขา ย่อมดีกว่า/ได้รับผลบุญที่ยิ่งใหญ่กว่าผู้ศรัทธาที่ไม่คลุกคลีกับคนอื่นและไม่อดทนต่อความเดือดร้อนที่ต้องประสบจากพวกเขา”

(บันทึกโดย al-Tirmidhiy, 1975: 5207)⁸

การทำงานในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรที่ทำหน้าที่ให้บริการเป็นงานหลัก จะต้องคำนึงมากในเรื่องของความอดทน

ดังนั้นบางส่วนของคุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของมุสลิมที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติมารยาทที่ดี การมีอะมานะฮ์(ความซื่อสัตย์) ความนุ่มนวล การมีน้ำใจ การมอบความรักให้ หรือแม้แต่การให้ความเป็นธรรม ล้วนเป็นสิ่งที่ผู้ทำงานองค์กรที่ดำเนินกิจการใน

⁸ อัลอัลบานีย์(al-Albaniy, 2000: 2035) ระบุว่า เป็นหะดีษเศาะหีห

รูปแบบของอัลอิสลามเป็นหลัก สมควรอย่างยิ่งที่จะต้องนำมาประพจน์ปฏิบัติใช้ เพื่อให้เกิดความจำเริญ ความเจริญก้าวหน้า ตลอดจนการเป็นองค์กรแบบอย่างต่อไป

2.2 ความพึงพอใจ การให้บริการและหลักส่วนประสมทางการตลาด

2.2.1 ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ(ราชบัณฑิตยสถาน, 2542: 775)

Wolman (1973: 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ทำที่ทุกอย่างที่เป็นผลมาจากทำที่มีต่อสิ่งต่างๆ 3 ประการ คือ ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล และลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 64) คำว่า ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

วิสุทธิ์ ดวงอภัย (2551: 7) ระดับความพึงพอใจของลูกค้า จะเกิดจากความแตกต่าง ระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล (Expectation) โดยผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) ซึ่งเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพโดยรวม (Total quality)

อภิรักษ์ จันตะนิ: (2547: 34) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า “หมายถึงความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้สินค้าหรือบริการที่มุ่งหมายหรือตั้งใจไว้ เมื่อได้รับสินค้าหรือบริการแล้วจะเกิดความพึงพอใจ ยิ่งได้รับสินค้าหรือบริการที่ดีขึ้นก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าได้รับสินค้าหรือบริการต่ำกว่าที่ตั้งใจไว้ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจลดลงไปด้วย เป็นต้น”

ดังนั้นความพึงพอใจเป็นหลักการสร้างความรู้สึกให้ผู้อื่นชอบใจ พอใจเมื่อได้รับสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่ต้องการ

2.2.2 การให้บริการ

คำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

อุไรวรรณ แยมเนียม และคณะ (2547: 575) การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติ ซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะหรือตัวตนจึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ การผลิตบริการอาจผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้

สมิต สัจฉกร (2554: 11) การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548: 18) การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำใดๆเพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติเพื่อเอาใจใส่อย่างมีเมตตาจิต

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551: 13) การบริการ (Service) ในความหมายโดยทั่วไปคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น แต่ในเชิงธุรกิจ ศิริพร วิษณุมัทธมาชัย กล่าวไว้ว่า “การบริการหมายถึง การที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายให้การช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ สุขกาย สุขใจ หรือความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้ว อาจเกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น”

พิสิทธิ พิพัฒน์โกศากุล (2551: 26) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการคือ การดำเนินการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่เรียกว่าช่วงโมเมนต์ออฟทรูทซ์ (Moment of Truth, MOT) คือช่วงเวลาที่สำคัญที่สุด ที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจที่สุด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2548: 145) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากและ จากโฆษณา ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ณ สถานที่ที่เขาต้องการ ในรูปแบบที่ต้องการนักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อ

บริการ ของลูกค้าทั่วไปไม่ว่า ธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการ ให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้าน เวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถ ของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเป็นรูปภาพซึ่ง แม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีการใช้ได้

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีความ ชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีวิจารณ์ญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการ สั่งการของผู้ใช้บริการและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรสามารถสร้างความน่าเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหา ต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถ คาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าว

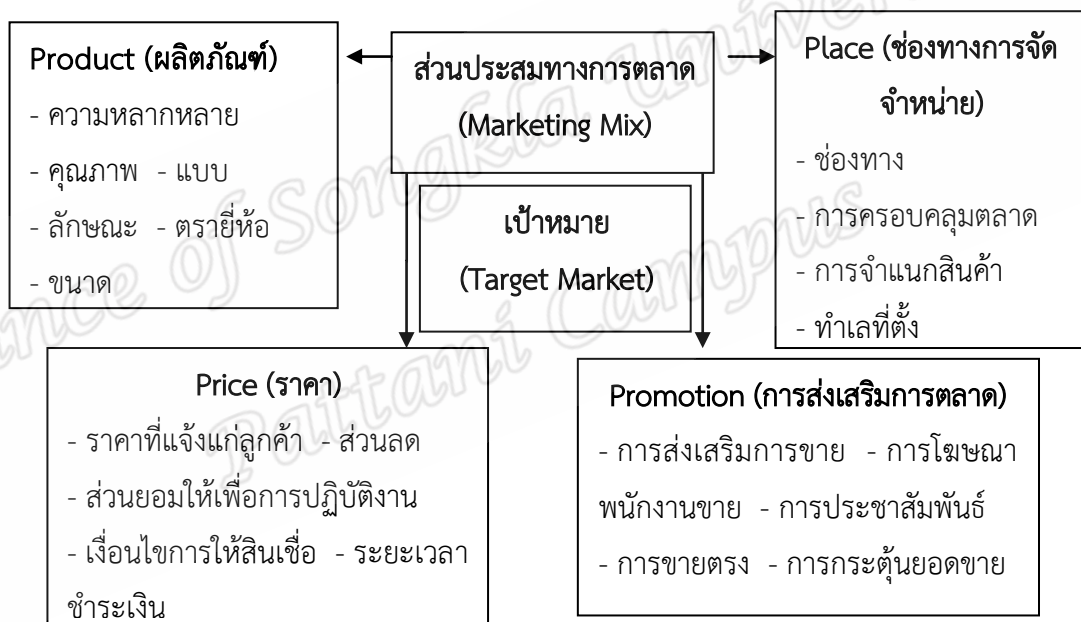
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understand/Knowing Customers) พนักงานหรือ อุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความ สนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ดังนั้นการให้บริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย ตามสถานที่ เวลา หรือประเภทของการให้บริการนั้นๆ เพื่อสร้างความพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

2.2.3 หลักส่วนประสมทางการตลาด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2548: 37) ส่วนประสมผลิตภัณฑ์ (Product mix) หมายถึง ส่วนประกอบทั้งหมดของผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกเสนอโดยบริษัทโดยที่ส่วนประสมผลิตภัณฑ์อย่างน้อยที่สุดควรจะประกอบไปด้วยหนึ่งสายผลิตภัณฑ์หรือมากกว่าสายผลิตภัณฑ์ (Product line) คือ กลุ่มของผลิตภัณฑ์เฉพาะต่างๆที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกัน ขณะที่ผลิตภัณฑ์เฉพาะ (Individual product) คือตราสินค้าต่างๆหรือตราสินค้าที่หลากหลายในสายผลิตภัณฑ์ ดังนั้น ส่วนประสมผลิตภัณฑ์จึงเป็นการรวมตัวกันของสายผลิตภัณฑ์ ตลอดจนจนหมายถึงการรวมกันของผลิตภัณฑ์เฉพาะด้วย

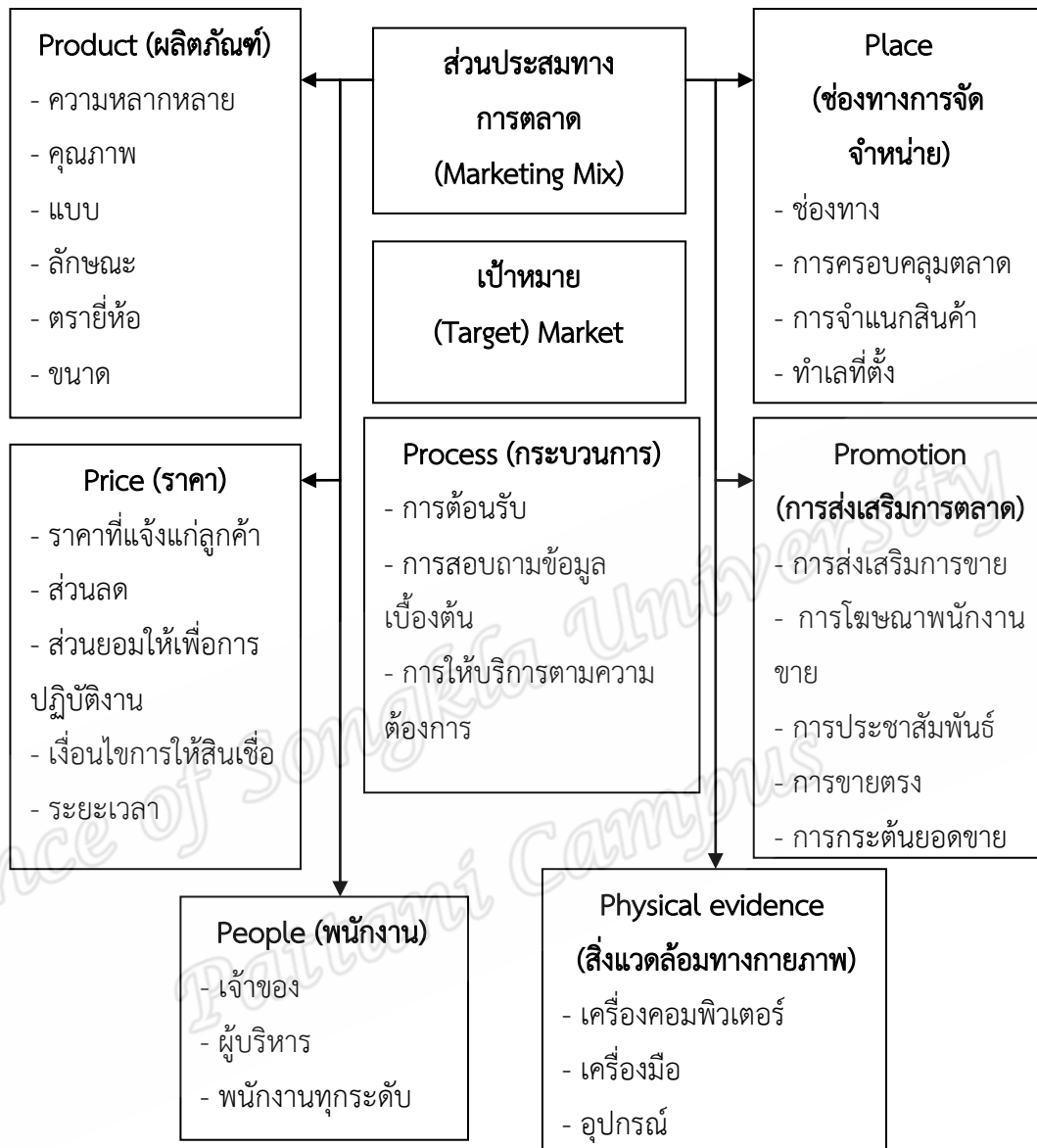
เครื่องมือ 4 ประการที่เรียกว่าส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า 4P's ซึ่งแสดงด้วยแบบจำลอง ได้ดัง ภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ส่วนประสมทางการตลาด (4P's)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548: 37

แต่ในปัจจุบันนี้ส่วนประสมทางการตลาด ของสินค้านั้นนอกเหนือจาก 4Ps แล้วนั้นจะมีการเน้นถึง พนักงาน กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ทั้งสามส่วนนี้ จึงเป็นปัจจัยหลักการส่งมอบบริการจึงประกอบไปด้วย 7Ps ซึ่งได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการให้บริการ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เครื่องมือ ทั้ง 7 ประการเรียกว่า ส่วนประสมทางการตลาด หรือเรียกสั้น ๆ ว่า 7Ps ซึ่งแสดงด้วยแบบจำลอง ได้ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แบบจำลองส่วนผสมทางการตลาด (7P's)

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2548: 37)

จากส่วนประสมทางการตลาด จะเห็นความสัมพันธ์ของการส่งเสริมการขาย ดังนี้

1. ส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด เป็นเครื่องมือหนึ่งของส่วนประสมการตลาด
2. การส่งเสริมการตลาด เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อข้อมูลในการติดต่อสื่อสารอาจเป็น ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดทั้งส่วนการส่งเสริมการขายและส่วนประสมการส่งเสริมการตลาดนั้นมีจุดประสงค์เพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย ให้พึงพอใจ

สรุปได้ว่าหลักส่วนประสมทางการตลาดเป็นกระบวนการสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการองค์กรหรือหน่วยงานของตนเพื่อให้เกิดความประทับใจมากที่สุดเป็นการผสมผสานเครื่องมือต่างๆ ทางการตลาดเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

2.3 ผลกระทบทางการเงินต่างๆ ตามหลักชะรีอะฮ์

ผลกระทบทางการเงินต่างๆ ตามหลักชะรีอะฮ์ที่สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด เสนอให้แก่สมาชิกร่วมทำธุรกรรมทางการเงินดังนี้(กรมส่งเสริมสหกรณ์, มปป.: 43-44)

อัลกอรดุลหาลัน หมายถึง การกู้ยืมที่ผู้ให้กู้ยืมมอบเงินหรือทรัพย์สินแก่ผู้กู้ยืม โดยมีข้อตกลงว่า ผู้กู้ยืมจะต้องจ่ายคืนในรูเงินหรือทรัพย์สินที่มีมูลค่าเท่ากับจำนวนที่ผู้กู้ยืมได้รับจากผู้ให้กู้ยืม

อัลมุชาระอะฮะฮ์ หมายถึง เป็นการสัญญาลงทุนร่วมกัน(หุ้นส่วน) ประกอบด้วยบุคคล ตั้งแต่สองคนขึ้นไปและแบ่งกำไร(ขาดทุน) ตามสัดส่วนที่ได้ตกลงกัน

อัลมุฎอะเราะบะฮ์ หมายถึง การสัญญาหุ้นส่วนในการประกอบธุรกิจ โดยคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งเรียกว่าผู้ลงทุนหรือเจ้าของทุน กับอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่าผู้ประกอบการหรือผู้ดำเนินการ โดยมีข้อตกลงกำหนดส่วนแบ่งกำไรที่ได้จากการประกอบกิจการนั้นในกรณีขาดทุนผู้ลงทุนจะเป็นผู้รับภาระเพียงฝ่ายเดียว

อัลวะดอะฮ์ หมายถึง การทำสัญญาระหว่างเจ้าของทรัพย์สินกับผู้รักษาทรัพย์สินให้ปลอดภัยจากการชำรุด สูญหาย ถูกขโมยหรืออื่นๆ

อตัตะกาฟูล หมายถึง การประกันภัยหรือการให้สวัสดิการ

อัลอิญาเราะฮ์ หมายถึง การเช่าหรือการจ้าง กล่าวคือ การขายผลประโยชน์ หรือขายบริการด้วยราคาที่กำหนด คำว่าผลประโยชน์นั้น คือ ประโยชน์ที่สามารถใช้ได้จากสิ่งของหรือทรัพย์สิน ในขณะที่ความหมายการขายบริการ คือ การขายแรงงานทั้งที่ใช้แรงกายบริการ พลังความคิด ทักษะความสามารถและอื่นๆ ที่สามารถนำมาคิดค่าจ้างได้

อัลกะฟาละฮ์ หมายถึง การค้ำประกันหรือประกันความเชื่อถือ

อัลบัยอฺิษะมินอะญิล หรือ **อัลบัยอฺมุอฺัจญิล**(การซื้อขายแบบผ่อนชำระระยะยาว) หมายถึง การซื้อขายสินค้าในราคาต้นทุนบวกกำไร โดยผู้ซื้อตกลงจ่ายเป็นงวดๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

2.4 สหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์เป็นสถาบันการเงินทางเศรษฐกิจสถาบันหนึ่ง ที่มุ่งช่วยแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพ และช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นที่สังคมให้ความเชื่อถือ และความไว้วางใจ จึงมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนและระบบเศรษฐกิจของประเทศชาติ

2.4.1 นิยามสหกรณ์และสหกรณ์ออมทรัพย์

2.4.1.2 สหกรณ์

คำว่า “สหกรณ์” ในด้านภาษา มาจากคำสันสกฤต 2 คำ คือ “สห” แปลว่า ร่วมกัน และ “กรณ” แปลว่า การกระทำ เมื่อนำคำ 2 คำนี้มารวมกันเข้า แปลว่า การกระทำงานร่วมกันหรือการทำงานร่วมกัน หรือการร่วมมือกัน

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542: 1145) ให้ความหมายว่า สหกรณ์ หมายถึง คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนเป็นสหกรณ์ตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2542: 8) ให้ความหมายไว้ว่าสหกรณ์ เป็นคณะบุคคลซึ่งร่วมกันทำงานกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมโดยช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า สหกรณ์ หมายถึง องค์กรที่เกิดจากการรวมคนและรวมทุนด้วยความสมัครใจของกลุ่มบุคคลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม โดยวิธีการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยการแบ่งผลกำไรที่เกิดขึ้นจากการกระทำร่วมกันสัดส่วนของงานที่สมาชิกคนหนึ่งๆ กระทำ และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสหกรณ์

2.4.1.2. สหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ องค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิกในสถานที่ทำงาน โดยสมาชิกแต่ละคนออมนายได้ฝากไว้กับสหกรณ์เป็นประจำ

สม่ำเสมอในลักษณะการถือหุ้น และการฝากเงิน นอกจากนั้นหากสมาชิกประสบความสำเร็จเกี่ยวกับเงิน ก็สามารถช่วยเหลือได้โดยการให้กู้ยืม ซึ่งอัตราดอกเบี้ยจะต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น

2.4.2 ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์ (Thrift and Credit Cooperatives) เป็นสหกรณ์อีกรูปแบบหนึ่งที่เป็นการส่งเสริมในด้านการออมทรัพย์และการช่วยเหลือการเงินซึ่งกันและกันในกลุ่มสมาชิกที่ดำเนินอาชีพเดียวกันหรือเป็นบุคคลที่อยู่ในชุมชนเดียวกัน เพื่อเป็นการเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและทางการเงิน พร้อมทั้งส่งเสริมชีวิตเศรษฐกิจที่ดีขึ้นให้แก่มวลสมาชิกสหกรณ์ นอกจากนี้ยังต้องเป็นสหกรณ์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย และจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ ดำเนินธุรกิจด้วยหลักความสมัครใจ หลักประชาธิปไตย หลักคุณธรรม หลักการศึกษา รวมทั้งหลักช่วยเหลือตัวเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สหกรณ์ออมทรัพย์จัดได้ว่าสหกรณ์ที่มีส่วนทำให้สมาชิกได้เรียนรู้ถึงการดำเนินธุรกิจในการเงินอย่างถูกต้อง โดยรวบรวมเงินทุนของสมาชิกทางด้านเงินออมในรูปของการถือหุ้นหรือการสะสมรายเดือน และในรูปเงินฝากประจำและออมทรัพย์ของตน โดยที่สมาชิกได้รับผลประโยชน์ตอบแทนตามสมควรและเหมาะสม แล้วนำมาให้สมาชิกที่มีความต้องการในการใช้เงินได้รับสินเชื่อเพื่อกิจกรรมต่างๆตามความจำเป็น และคิดอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม สหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นในประเทศไทยนี้เป็นสหกรณ์ชนิดจำกัดความรับผิดชอบ โดยมีสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์จำกัดสินใช้ ได้จัดตั้งขึ้นเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย ได้จดทะเบียนตามกฎหมายสหกรณ์เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2492 ต่อมาสหกรณ์ในรูปนี้ได้ขยายไปในกิจการต่างๆ เช่น จัดตั้งในหมู่ข้าราชการครู ตำรวจ ข้าราชการในกระทรวงทบวงกรมต่างๆ ข้าราชการในสถาบันอุดมศึกษา รัฐวิสาหกิจ และวิสาหกิจของเอกชนต่างๆ นอกจากนี้ยังมีการก่อตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ตามหลักชุมชน คือสหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นโดยผู้ที่อยู่อาศัยในชุมชนเดียวกัน ในการก่อตั้งที่จังหวัดเชียงใหม่ใช้ชื่อว่า “สหกรณ์ออมทรัพย์จังหวัดเชียงใหม่ จำกัด” สหกรณ์แห่งนี้เปิดรับสมาชิกประชาชนทั่วไปในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีคุณสมบัติถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับของการเป็นสมาชิกโดยไม่จำกัดอาชีพ โดยให้ออกาสออมทรัพย์โดยสมัครใจ ไม่มีการหักเงินเดือนสะสมเป็นทุนเรือนหุ้นเช่นในกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ในหมู่คนที่มีเงินเดือนประจำ ปรากฏว่าสหกรณ์แห่งนี้สามารถดำเนินงานมีส่วนการสะสมทุนมีไม่มากนัก

2.4.3 จุดประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินที่ส่งเสริมให้บุคคลที่เป็นสมาชิกรู้จักการประหยัด รู้จักการออมทรัพย์และสามารถบริการเงินกู้ให้แก่สมาชิกเพื่อนำไปใช้จ่ายเมื่อเกิดความจำเป็น โดยยึดหลักการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงเป็นการร่วมกันแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมอีกทางหนึ่ง ดังนี้

1. การส่งเสริมการออมทรัพย์ เป็นวัตถุประสงค์หลักของสหกรณ์ออมทรัพย์ แบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ

1.1 การส่งเสริมสหกรณ์ออมทรัพย์โดยการถือหุ้น สหกรณ์กำหนดให้สมาชิกส่งชำระค่าหุ้นเป็นประจำทุกเดือน โดยการหักเงินค่าหุ้น ณ ที่จ่ายเงินเดือนและจ่ายเงินปันผลค่าหุ้นให้แก่สมาชิกตามอัตราที่พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 กำหนดไว้ เงินปันผลที่ได้รับนี้ไม่ต้องเสียภาษีให้แก่รัฐ และเมื่อสมาชิกลาออกจากสหกรณ์ก็สามารถถอนค่าหุ้นคืนได้

1.2 การส่งเสริมสหกรณ์ออมทรัพย์โดยการรับฝากเงิน สหกรณ์มีบริการด้านเงินฝากทั้งประเภทเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์ และให้ผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ยในอัตราเดียวกับธนาคารพาณิชย์ หรือสูงกว่าตามฐานะของแต่ละสหกรณ์

2. การให้เงินกู้แก่สมาชิก สหกรณ์จะนำเงินค่าหุ้นและเงินฝากของสมาชิกมาหมุนเวียนให้สมาชิกที่มีความจำเป็นหรือเดือดร้อนกู้ยืม โดยคิดดอกเบี้ยต่ำกว่าเอกชน (กรมส่งเสริมสหกรณ์, ม.ป.ป.: ออนไลน์)

2.5 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมลชัย ดีประทีป (บทคัดย่อ: 2547) ทำการศึกษาเรื่องการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์และการธนกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำกัด

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้มาใช้บริการในด้านการดำเนินงานทุกด้าน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง สำหรับการมีส่วนร่วมของสมาชิกพบว่าทุกด้านมีระดับความพึงพอใจสูงเช่นเดียวกัน ส่วนด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์และการธนกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหงพบว่าทุกด้านในระบบการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจสูงเช่นเดียวกัน มีเพียงบางด้านเท่านั้นที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ณรงค์ชัย สุวรรณ (บทคัดย่อ: 2550) ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 จำกัด เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหา และข้อเสนอแนะของสมาชิกผู้ใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 933 คน โดยสุ่มตัวอย่างมา 280 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีแจกแจงความถี่ใช้ค่าสถิติ คือ ร้อยละ ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกผู้ใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐานซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความต้องการ ปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกผู้ใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา นำมาจัดเรียงเรียงตามลำดับความสำคัญแล้วบรรยายเป็นความเรียง

ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 จำกัด มีระดับความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับระดับความคาดหวังของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 จำกัด พบว่าในด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์โดยภาพรวม สมาชิกมีความคาดหวังในระดับปานกลาง สมาชิกสหกรณ์ระบุว่าต้องการให้สหกรณ์พัฒนาด้านการบริการ ดังนี้ 1) ต้องการเพิ่มเขตงานเงินกู้ให้สูงขึ้น 2) รวดเร็วการจ่ายเงินกู้ 3) ต้องการให้ทางสหกรณ์จัดสวัสดิการเพิ่มมากขึ้นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ส่วนปัญหาที่ได้รับเมื่อสมาชิกไปใช้บริการ 1)การปล่อยกู้สามัญและกู้ฉุกเฉินล่าช้า 2)วงเงินกู้ต่ำ 3) บริการล่าช้า

ช่อทิพย์ วาณิชเจริญ (บทคัดย่อ: 2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ของสมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันและ 3) ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด จำนวน 355 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ สำหรับความแตกต่างเพื่อเปรียบเทียบ

ความคิดเห็นใช้สถิติทดสอบที (t-test)และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) กรณีที่พบความแตกต่าง จะวิเคราะห์ความแตกต่างโดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ผลการศึกษาพบว่า 1) สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ และด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ของสมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่าส่วนใหญ่สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ที่สำคัญได้แก่ ปัญหาการจัดสวัสดิการทุนการศึกษาบุตรของสมาชิกและวงเงินประกันชีวิต

อรุพร เงยวิจิตร (บทคัดย่อ: 2547) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคเหนือตอนบน โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อหาแนวทางการจัดการในการนำไปสู่ความสำเร็จของสหกรณ์การเกษตร โดยข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษามาจากสหกรณ์การเกษตรจำนวน 105 สหกรณ์ ในภาคเหนือ โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนคือ ลักษณะทั่วไปและการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านการเงินและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของสหกรณ์การเกษตร โดยทำการสุ่มตัวอย่างสหกรณ์จำนวน 90 สหกรณ์จากทั้งหมด 105 สหกรณ์ เพื่อเป็นตัวแทนของสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคเหนือตอนบนใน ส่วนแรก มีวัตถุประสงค์หลักของสหกรณ์การเกษตรคือ การให้สินเชื่อเพื่อการเกษตรในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินทั่วไปเพื่อช่วยเหลือสมาชิกที่ขาดแคลนเงินทุน ซึ่งผลการศึกษารูจกสินเชื่อเป็นธุรกิจที่สมาชิกให้ความสนใจและมีความต้องการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.31 ของสหกรณ์ทั้งหมดและรองลงมาคือการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ทางการเกษตรและสิ่งของที่จำเป็นมาจัดจำหน่าย จัดหาตลาดจำหน่ายผลิตผลและผลิตภัณฑ์ของสมาชิกและรับฝากเงินจากสมาชิกตามลำดับ และสาเหตุของการเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหกรณ์คือ ต้องการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ ถัดมาคือต้องการรวมกลุ่มเพื่อซื้อปัจจัยการผลิตเพื่อขายผลผลิตและต้องการเงินปันผล ส่วนที่สองเป็นการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร โดยภาพรวมมีสภาพคล่องค่อนข้างดี มีความสามารถในการชำระหนี้ระยะสั้นและมีความสามารถในการก่อหนี้ระยะสั้นได้โดยสินทรัพย์ที่สหกรณ์มีอยู่สามารถคุ้มครองหนี้สินทั้งหมดของสหกรณ์ได้และความสามารถในการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ในการสร้างยอดขายได้ดีซึ่งจากอัตราส่วนทางการเงินที่ใช้วัดความสามารถในการทำกำไรในช่วงพ.ศ. 2538 – 2542 คิดเป็นร้อยละ 32.31 ของสหกรณ์ทั้งหมด 105 สหกรณ์ที่สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ส่วนที่สาม ด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของสหกรณ์ โดยความพึงพอใจของสมาชิกจากการรับเงินปันผลตามหุ้นและจาก

การคิดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของสมาชิก มีผลต่อความสำเร็จของสหกรณ์มากกว่าปัจจัยทางด้านการเงินคือ การพิจารณาด้านอัตราส่วนสินทรัพย์หนี้สินและทุนของสหกรณ์เพราะเมื่อใดที่ทางสหกรณ์การเกษตรมีการจ่ายเงินปันผลตามหุ้นมากมูลค่าเงินที่รับฝากและดอกเบี้ยเงินฝากสูงขึ้นจะทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจมากขึ้น

เยาวเรศ แซ่ไคว่ (2547: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องบทบาท ข้อจำกัด ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาท การดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตาก การตอบสนองความต้องการของสมาชิก ความพึงพอใจของสมาชิก และข้อจำกัดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตาก ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะสหกรณ์การเกษตรระดับอำเภอในจังหวัดตากจำนวน 8 อำเภอ โดยศึกษาข้อมูลจากฝ่ายบริหารจัดการของสหกรณ์และจากสมาชิกสหกรณ์ในบทบาทการดำเนินงานของสหกรณ์ โดยวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อบทบาทการดำเนินงานด้านต่างๆของสหกรณ์ในการตอบสนองความต้องการของสมาชิก รวมถึงข้อจำกัดปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานขนาดกลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่างกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรจากจำนวน 383 คนเป็นสมาชิกสหกรณ์จำนวน 375 คน และผู้จัดการสหกรณ์จำนวน 8 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนจากประชากรทั้งหมด ซึ่งใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยใช้ตารางตัวเลขสุ่ม (Table of Random Numbers)

ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพทำนาโดยมีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 30,000 บาทต่อปีมีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกสหกรณ์ระหว่าง 1 - 5 ปี ในส่วนของฝ่ายบริหารจัดการ ตำแหน่งผู้จัดการสหกรณ์ทั้ง 8 อำเภอ เป็นเพศชาย 4 คน เพศหญิง 4 คน อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ในด้านบทบาทการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรจังหวัดตากวิเคราะห์โดยใช้หลัก SWOT ซึ่งจุดแข็งของสหกรณ์การเกษตรจังหวัดตากพบว่า มีการดำเนินงานในรูปแบบอเนกประสงค์ ให้บริการแก่สมาชิกหลายด้าน เช่น ธุรกิจเกี่ยวกับการเงินการให้กู้และการรับฝากเงินธุรกิจการซื้อและจัดหาสินค้ามาจำหน่ายให้แก่สมาชิก การให้ข้อมูลข่าวสาร การอบรมคำแนะนำ ด้านการเกษตรแก่สมาชิกซึ่งกิจกรรมต่างๆเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างครบวงจร แต่ในขณะเดียวกันจุดอ่อนของสหกรณ์การเกษตรจังหวัดตากพบว่าการสมัครเข้าเป็นสมาชิก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ซึ่งสาระสำคัญที่เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัย คือ ประชากรเป้าหมาย กลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง รูปแบบการวิจัย เครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

3.1 ประชากรเป้าหมาย กลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกของสหกรณ์ฯ จำนวนทั้งสิ้น 28,130 คน เฉพาะสาขาในจังหวัดปัตตานี ประกอบด้วย 3 สาขา ได้แก่ สาขาปัตตานี สาขาสายบุรี และสาขาโคกโพธิ์ ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนสมาชิก สหกรณ์ฯ

สาขา	จำนวนสมาชิก
ปัตตานี	16,241
สายบุรี	7,975
โคกโพธิ์	3,914
รวม	28,130

ที่มา : สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด, 2557: 45-46

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีสถานภาพเป็นสมาชิกอยู่จำนวน 394 ราย ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการ

ของ ทาโร่ ยามาเน่⁹ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากจำนวนสมาชิกทั้งหมดในจังหวัดปัตตานี ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนสมาชิกสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานีทั้งหมด
 e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่กำหนด (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้ที่ $e = 0.05$)

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{28,130}{1 + 28,130(0.05)^2}$$

$$= 394.39$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 394 คน

3.1.3 วิธีสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่สมาชิก เฉพาะที่มาใช้บริการกับสหกรณ์ฯแต่ละสาขา ในช่วงเวลาทำการ คือ วันอาทิตย์ - วันพฤหัสบดี ตั้งแต่เวลา 8.30 - 15.30 น.

ส่วนการกำหนดจำนวนตัวอย่างแต่ละสาขานั้น โดยกำหนดจากแต่ละสาขาให้เป็นไปตามสัดส่วนของสมาชิกในแต่ละสาขาตามสูตร ดังนี้

$$n_i = \frac{nN_i}{N}$$

เมื่อ n_i = ตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 n = กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทั้งหมด
 N_i = สมาชิกในแต่ละสาขา
 N = สมาชิกทั้งหมด

⁹ อ้างแล้วหน้า 28

ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวนสมาชิกและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สาขา	จำนวนสมาชิก	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สาขาปัตตานี	16,241	227
สาขาสายบุรี	7,975	112
สาขาโคกโพธิ์	3,914	55
รวม	28,130	394

3.2 รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน

1. การวิจัยเอกสาร

การทบทวนเอกสารปฐมภูมิ โดยผู้วิจัยจะศึกษาจากคัมภีร์อัลกุรอาน อัลหะดีษ ที่ได้กล่าวถึงเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการให้บริการ

การทบทวนเอกสารทุติยภูมิ ประกอบด้วย วรรณคดีบายอัลกุรอาน ตลอดจนเอกสารทั่วไปที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการ และทางการเงินตามหลักชะรีอะฮ์ที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด นำมาประยุกต์ใช้

2. การวิจัยภาคสนาม

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

3.3.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 2 ประเภท ได้แก่ คำถามที่กำหนดไว้ให้เลือกตอบแบบปลายปิด (Close-ended Question) และคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระแบบปลายเปิด (Open-ended Question)

ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยศึกษาค้นคว้าจากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานทางด้านประชากร เศรษฐกิจและสังคมบางประการของสมาชิกสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด

ตอนที่ 2 มีสองหัวข้อย่อย ดังนี้

2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ของสมาชิกสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด เพื่อให้ทราบถึงความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ของสมาชิกสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด

2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในด้านกำไรของผลิตภัณฑ์ต่างๆและการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด

เกณฑ์ในการให้คะแนนของเครื่องมือ

1) แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ของสมาชิกสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ทราบ	ให้คะแนนเท่ากับ	3
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนนเท่ากับ	2
ไม่ทราบ	ให้คะแนนเท่ากับ	1

2) แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในด้านกำไรของผลิตภัณฑ์ต่างๆและการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด มีเกณฑ์ในการให้คะแนน โดยแบ่งความพึงพอใจของสมาชิกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
ระดับไม่พึงพอใจเลย	ให้คะแนนเท่ากับ	1

3) เกณฑ์ความหมายขอค่าเฉลี่ย โดยการหาค่าพิสัยและอันตรภาคชั้นและนำผลต่างที่ได้มากำหนดเกณฑ์การวัดระดับค่าเฉลี่ย โดยผู้วิจัยได้กำหนดโดยใช้สูตรต่อไปนี้ (Best, 1977: 174 อ้างถึงใน วิชาภรณ์ จันทร์สุวรรณ, 2555: 23)

สูตรการกำหนดช่วงคะแนน

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน (I)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} \\ (I) &= \frac{3 - 1}{3} \\ &= 0.66 \end{aligned}$$

จะได้ช่วงคะแนนเฉลี่ยและระดับความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.00 – 2.34 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจ

คะแนนเฉลี่ย 2.33 – 1.67 หมายถึง ไม่แน่ใจ

คะแนนเฉลี่ย 1.66 – 1.00 หมายถึง ไม่มีความรู้ความเข้าใจ

และได้ช่วงคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.00 – 2.34 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.33 – 1.67 หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.66 – 1.00 หมายถึง ไม่พึงพอใจเลย

3.3.2 การสร้างแบบสอบถาม

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยท่านอื่นๆ มาเป็นแนวในการสร้างแบบสอบถาม

2) กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมถึงความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟานนำมาประยุกต์ใช้ กำหนดขอบเขตความพึงพอใจของสมาชิกในด้านความรู้ความเข้าใจและปณผลหรือกำไรของผลิตภัณฑ์ต่างๆ และกำหนดขอบเขตคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อับนูอ์ฟฟาน จำกัด ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

3) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาหาอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Contents Validity Ratio)¹⁰ คือพิจารณาข้อคำถามที่สร้าง

¹⁰ (Contents Validity Ratio : CVR) หรือ Item Objective Congruence Index : IOC) เป็นหาค่าเพื่อตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยวิธีการให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวนอย่างน้อย 3 ราย ทำการตรวจสอบข้อคำถามว่าสอดคล้องกับนิยามหรือวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ การให้ตรวจเป็นลักษณะการพิจารณา 3 ประเด็น คือ

ขึ้นมามีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาสาระของเครื่องมือกับเนื้อหาสาระของสิ่งที่ต้องการศึกษา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น และคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าความตรง ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนพิจารณาลงความเห็นและให้คะแนน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 116-117) ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้อง
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้อง
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้อง

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า จำนวน 15 ราย

5) นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาตรวจสอบให้คะแนนและหาความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา(Alpha Coefficient)ของครอนบาค(Cronbach) (มยุรี เผือกไร่, 2554: 48) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

6) ปรับปรุงแก้ไขคุณภาพของเครื่องมืออีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์จากข้อบกพร่องที่พบจากการตอบของกลุ่มตัวอย่าง

7) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

เหมาะสม ไม่เหมาะสม หรือไม่แน่ใจ ว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามหรือวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยคะแนนกำหนดให้เป็น ถ้าเห็นด้วย = 1 ไม่เห็นด้วย = -1 และไม่แน่ใจ = 0 และนำผลที่ได้ มาหาค่า IOC โดยใช้สูตร

$$IOC = \Sigma R/n$$

เมื่อ ΣR = ผลรวมคะแนนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยค่าเฉลี่ยทั้งหมดที่ได้จะต้อง ≥ 0.5 ขึ้นไป ถ้าต่ำกว่าจะต้องทำการปรับปรุงแก้ไข (พิสนุ พองศรี, 2549: 137-140)

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 แหล่งของข้อมูล

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยศึกษาอัลกุรอาน อัลหะดีษ เอกสารเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินตามหลักชะรีอะฮ์ที่สหกรณ์อิสลาม อิบнуอัฟฟาน จำกัด นำมาประยุกต์ใช้และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่เกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ อิบнуอัฟฟาน จำกัดในจังหวัดปัตตานี โดยใช้แบบสอบถาม

3.4.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ขอนหนังสือแนะนำตัวจากวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

2) หาข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยสอบถามข้อมูลจากสหกรณ์อิสลาม อิบнуอัฟฟาน จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขที่ 6 ถนน ยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

3) สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสอบถามตามแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4) นำเครื่องมือที่สร้างที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) ของครอนบาค (Cronbach)

5) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

6) นำผลการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความเรียบร้อย ความถูกต้องสมบูรณ์ในการลงข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการศึกษาด้านสังคมศาสตร์หรือ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยใช้วิธีการทางสถิติทำการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) วิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
- 2) วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิกด้วยค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 3) วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิก สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test)
- 4) วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิก สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Anova) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ข้อเสนอแนะและนำผลจากการศึกษาใช้เป็นข้อมูลสำหรับสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t- distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F- distribution)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
S.S	แทน	ผลโดยรวมกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significances)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษาด้านศาสนา ระดับการศึกษาด้านสามัญ สถานภาพ อาชีพ รายได้/เดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และระยะเวลาการเป็นสมาชิก โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่และร้อยละ ปรากฏผลตามรายละเอียดดังตาราง ที่ 1-9 ดังนี้

ตารางที่ 4.1.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสมาชิก จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	166	41.8
หญิง	231	58.2
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.1.1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 เป็นเพศหญิง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8

ตารางที่ 4.1.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสมาชิก จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ 1-20 ปี	3	0.8
อายุ 21-40 ปี	234	58.9
อายุ 41-60 ปี	145	36.5
อายุ 60 ปีขึ้นไป	15	3.8
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.1.2 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 เป็นสมาชิกที่มีอายุ 21-40 ปี รองลงมาเป็นสมาชิกที่มีอายุ 41-60 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และสมาชิกที่มีอายุ 1-20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสมาชิก จำแนกตามระดับการศึกษา(ด้านศาสนา)

ระดับการศึกษา(ด้านศาสนา)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าชานะวีรย์	194	48.9
ชานะวีรย์	129	32.5
ปริญญาตรี	50	12.6
ปริญญาโท	9	2.3
ปริญญาเอก	0	0
อื่นๆ	15	3.8
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.1.3 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 เป็นสมาชิกที่มีระดับการศึกษาด้านศาสนาต่ำกว่าชานะวีรย์ รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับชานะวีรย์จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือสมาชิกที่มีระดับการศึกษาด้านศาสนาในระดับปริญญาโทจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสมาชิก จำแนกตามระดับการศึกษา(ด้านสามัญ)

ระดับการศึกษา(ด้านสามัญ)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	101	25.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย	123	31.0
ปริญญาตรี	143	36.0
ปริญญาโท	10	2.5
ปริญญาเอก	0	0
อื่นๆ	20	5.0
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.1.4 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 เป็นสมาชิกที่มีระดับการศึกษาด้านสามัญระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มี

จำนวนน้อยที่สุดคือสมาชิกที่ระดับการศึกษาด้านสามัญระดับปริญญาโทจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสมาชิก จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	79	19.9
สมรส	318	80.1
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.1.5 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 80.1 เป็นสมาชิกที่มีสถานภาพสมรสแล้ว ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1.6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสมาชิก จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	42	10.6
เกษตรกร	76	19.1
ค้าขาย	112	28.2
นักศึกษา	33	8.3
อื่นๆ	134	33.8
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.1.6 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.78 เป็นสมาชิกที่มีอาชีพอื่นๆ รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขายจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 และกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือสมาชิกที่เป็นนักศึกษาจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1.7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสมาชิก จำแนกตามรายได้/เดือน

รายได้/เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 7,000 บาท	130	32.7
7,001-15,000 บาท	200	50.4
15,001-30,000 บาท	55	13.9
30,001 บาทขึ้นไป	12	3.0
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.1.7 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 เป็นสมาชิกที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 7,001-15,000 บาท รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 7,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.7 และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีน้อยที่สุดคือ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1.8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสมาชิก จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
จำนวน 1 คน	9	2.3
จำนวน 2 คน	17	4.3
จำนวน 3 คน	92	23.2
จำนวน 4 คน	70	17.6
จำนวน 5 คน	59	14.9
จำนวน 6 คน	59	14.9
จำนวน 7 คน	36	9.1
จำนวน 8 คน	22	5.5
จำนวน 9 คน	14	3.5
จำนวน 10 คน	8	2.0
จำนวน 11 คน	3	0.8
จำนวน 12 คน	8	2.0
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.1.8 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 เป็นสมาชิกที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวจำนวน 3 คน รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวจำนวน 4 คน รองลงมาอีกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คน และ 6 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวจำนวน 11 คนมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.8 จำนวน 3 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1.9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสมาชิก จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์

ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	74	18.6
2-5 ปี	252	63.5
6 ปีขึ้นไป	71	17.9
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.1.9 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 เป็นสมาชิกที่ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 2-5 ปี รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ก่อน 1 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 6 ปีขึ้นไปมีน้อยที่สุด คือ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ตามลำดับ

4.2 ผลการศึกษาในระดับด้านความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์ของสมาชิกสหกรณ์ฯ ด้านหลักชะรีอะฮ์

ตารางที่ 4.2.1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสมาชิกเกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์ของสมาชิกสหกรณ์ฯ

ด้านความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. อัลลอฮ์ ﷻ ทรงอนุมัติการซื้อขายและห้ามดอกเบีย	2.95	0.22	มีความรู้ความเข้าใจ
2. อัลลอฮ์ ﷻ ทรงประกาศสงครามกับผู้กินดอกเบีย	2.89	0.36	มีความรู้ความเข้าใจ
3. อัลลอฮ์ ﷻ ทรงสาปแช่งผู้ที่กินดอกเบีย ตัวแทน ผู้บันทึก(เจ้าหน้าที่) และผู้เป็นพยานให้	2.89	0.36	มีความรู้ความเข้าใจ
4. วะดีอะฮ์ คือ เงินที่สมาชิกฝากให้สหกรณ์ฯ เพื่อดูแลรักษาสามารถเบิกถอนเมื่อไหร่ก็ได้ โดยสหกรณ์ฯไม่คิดค่าบริการใดๆ	2.80	0.44	มีความรู้ความเข้าใจ
5. มุฎอเราะบะฮ์ คือ สมาชิกร่วมลงทุนกับสหกรณ์ฯ	2.75	0.55	มีความรู้ความเข้าใจ
6. บัยอฺปะชะมิละอะฎิล คือ สมาชิกซื้อสินค้ากับสหกรณ์ฯ โดยจ่ายเงินผ่อน	2.50	0.73	มีความรู้ความเข้าใจ
7. กองทุนตะกาฟูลเป็นเงินกองทุนที่สมาชิกสหกรณ์ฯ ร่วมบริจาคเพื่อช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกด้วยกัน	2.76	0.48	มีความรู้ความเข้าใจ
8. เงินกู้ยืมฉุกฉิน(ก้อรตุล หะซัน) เป็นเงินที่ทางสหกรณ์ฯให้กู้ยืมยามที่สมาชิกสหกรณ์ฯมีความจำเป็นโดยไม่คิดค่าบริการใดๆ	2.64	0.65	มีความรู้ความเข้าใจ
9. กองทุนชะกาตของสหกรณ์ฯ เป็นเงินช่วยเหลือสมาชิก ประชาชนผู้ยากไร้ และสังคมที่มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือ ทั้งหมด 8 ประเภท ตามที่ถูกรกำหนดไว้ในคำภีร์อัลกุรอาน	2.82	0.45	มีความรู้ความเข้าใจ
รวม	2.78	0.47	มีความรู้ความเข้าใจ

จากตารางที่ 4.2.1 พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์ของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ โดยรวม อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจ ($\bar{X} = 2.78$) และเมื่อศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจทุกข้อ และมีสมาชิกจำนวน

หนึ่งที่ไม่แน่ใจ โดยข้อที่ 1, 2, 3, 4 และ 9 สมาชิกมีความรู้ความเข้าใจ แต่ในข้อ 5, 6, 7 และ 8 มีสมาชิกจำนวนหนึ่งไม่แน่ใจ

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ทำการวิเคราะห์โดยการนำเสนอค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 4.3.1-4.3.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.3.1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมของระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ	2.82	0.27	พึงพอใจมาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.75	0.34	พึงพอใจมาก
3. ด้านอาคารสถานที่	2.69	0.31	พึงพอใจมาก
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.59	0.41	พึงพอใจมาก
รวม	2.71	0.33	พึงพอใจมาก

จากตาราง 4.3.1 พบว่าในภาพรวมระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.71 เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจมากทุกข้อ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆสหกรณ์ฯ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.82$) รองลงมาคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 2.75$) ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 2.69$) และด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 2.59$) ตามลำดับ แต่มีบางส่วนของสมาชิก ที่มีความพึงพอใจน้อยในด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 4.3.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. พึงพอใจในการชำระหนี้กับสหกรณ์ฯ เดือนละ 100 บาท และพอใจต่อเงินปันผลหุ้นประจำปี	2.80	0.45	พึงพอใจมาก
2. พึงพอใจที่ทางสหกรณ์ฯมีการบริการเงิน ผัก - ถอน วะดีอะฮฺ	2.88	0.33	พึงพอใจมาก
3. พึงพอใจที่ทางสหกรณ์ฯเปิดให้บริการเงินฝากประเภท มุฏอรอบะฮฺ(ร่วมลงทุน)กับสหกรณ์ฯและพึงพอใจต่อการปันผลกำไรที่เกิดขึ้น	2.84	0.39	พึงพอใจมาก
4. พึงพอใจที่สหกรณ์ฯเปิดให้บริการทางการเงินในรูปแบบ ซื่อสินค้าเงินผ่อนบวกกำไร(บัยอฺบิชะมิโนอะญิล)	2.81	0.42	พึงพอใจมาก
5. พึงพอใจต่ออัตรากำไรสินเชื่อซื้อสินค้านำที่สหกรณ์ฯเปิดบริการให้แก่สมาชิก	2.78	0.46	พึงพอใจมาก
6. พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับของกองทุนสวัสดิการตะกาฟูลช่วยเหลือสมาชิก กรณีคลอดบุตร นอนพักรักษาตัวที่โรงพยาบาล และเสียชีวิต ที่ทางสหกรณ์ฯจัดตั้งขึ้น	2.78	0.43	พึงพอใจมาก
7. พึงพอใจต่อที่ทางสหกรณ์ฯกำหนดให้มีกองทุนประกันหนี้ขึ้นมาเพื่อช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกที่ขอสินเชื่อกับสหกรณ์ฯแล้วไม่สามารถชำระหนี้ได้อันเป็นเหตุสุดวิสัย	2.78	0.49	พึงพอใจมาก
8. พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และสิทธิประโยชน์ของกองทุนวะลีมะฮฺ ที่ทางสหกรณ์ฯ ได้จัดตั้ง เพื่อสร้างครอบครัวขึ้น	2.82	0.41	พึงพอใจมาก
9. พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์กองทุนฮัจญ์ ส่งเสริมสมาชิกเพื่อไปประกอบพิธีฮัจญ์ที่สหกรณ์ฯเปิดให้บริการ	2.85	0.40	พึงพอใจมาก
10. พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์เงินยืมฉุกเฉิน(กัอรฎูลฮะซัน)ที่สหกรณ์ฯเปิดบริการให้สมาชิกสามารถยืมได้โดยไม่คิดค่าบริการใดๆ	2.86	0.39	พึงพอใจมาก
รวม	2.82	0.42	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.3.2 พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกข้อเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พึงพอใจที่ทางสหกรณ์ฯมีการบริการเงิน ฝาก - ถอนสะดวก ($\bar{X} = 2.88$) รองลงมาคือ พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์เงินยืมฉุกเฉิน(ก๊อรรูกละชั้น)ที่สหกรณ์ฯเปิดบริการให้สมาชิกสามารถยืมได้โดยไม่คิดค่าบริการใดๆ ($\bar{X} = 2.86$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พึงพอใจต่อที่ทางสหกรณ์ฯกำหนดให้มีกองทุนประกันหนี้ขึ้นมาเพื่อช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกที่ขอสินเชื่อกับสหกรณ์ฯแล้วไม่สามารถชำระหนี้ได้อันเป็นเหตุสุดวิสัย พึงพอใจต่ออัตราค่าโรสินเชื่อซื้อสินค้าเงินผ่อนที่สหกรณ์ฯเปิดบริการให้แก่สมาชิก และพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับของกองทุนสวัสดิการตะกาพูลช่วยเหลือสมาชิก กรณีคลอดบุตร นอนพักรักษาตัวที่โรงพยาบาล และเสียชีวิต ที่ทางสหกรณ์ฯจัดตั้งขึ้น ($\bar{X} = 2.78$) ตามลำดับ แต่มีสมาชิกส่วนหนึ่งที่มีความพึงพอใจน้อยด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ ในข้อที่ 5 และข้อที่ 7

ตารางที่ 4.3.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ที่ท่านใช้บริการ	2.71	0.53	พึงพอใจมาก
2. ความนุ่มนวล เต็มใจและอภัยภัยของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	2.73	0.47	พึงพอใจมาก
3. ความถูกต้องแม่นยำของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	2.75	0.48	พึงพอใจมาก
4. ความทั่วถึงในการติดตามงาน และประสานงานของเจ้าหน้าที่ต่อสมาชิก	2.63	0.57	พึงพอใจมาก
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	2.64	0.55	พึงพอใจมาก
6. การมีความซื่อสัตย์(อะมานะฮฺ)ของเจ้าหน้าที่ ไม่พูดโกหกหรือผิดสัญญา	2.85	0.39	พึงพอใจมาก
7. ความสะอาดเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย	2.90	0.32	พึงพอใจมาก
รวม	2.74	0.47	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.3.3 พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสะอาดเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย ($\bar{X} = 2.90$) รองลงมาคือ การมีความ

ข้อสุดท้าย(อะมานะฮฺ)ของเจ้าหน้าที่ ไม่พูดโกหก หรือผิดสัญญา ($\bar{X} = 2.85$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความท้อถ่วงในการติดตามงาน และประสานงานของเจ้าหน้าที่ต่อสมาชิก ($\bar{X} = 2.63$) ตามลำดับ ในข้อที่ 6 และข้อที่ 7 สมาชิกมีความพึงพอใจมาก แต่ในข้อที่ 1, 2, 3, 4 และ 5 ยังมีสมาชิกบางส่วนที่มีความพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 4.3.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ด้านอาคารสถานที่

ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของอาคารและสถานที่	2.87	0.34	พึงพอใจมาก
2. ความพอเพียงและปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	2.43	0.59	พึงพอใจมาก
3. ความสะดวกของการคมนาคมต่อสถานที่ตั้งสำนักงานฯ	2.65	0.53	พึงพอใจมาก
4. การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการให้บริการ	2.82	0.40	พึงพอใจมาก
5. สถานที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการมีหนังสือพิมพ์และวารสารให้อ่าน	2.75	0.47	พึงพอใจมาก
6. ป้ายกำหนดระยะเวลาการให้บริการแต่ละเรื่อง	2.65	0.50	พึงพอใจมาก
7. มีตู้รับข้อร้องเรียนหรือรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	2.63	0.56	พึงพอใจมาก
รวม	2.68	0.09	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.3.4 พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของอาคารและสถานที่ ($\bar{X} = 2.87$) รองลงมาคือ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.82$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความพอเพียงและปลอดภัยของสถานที่จอดรถ ($\bar{X} = 2.43$) ตามลำดับ สมาชิกมีความพึงพอใจมากในข้อที่ 2 และข้อที่ 4 ส่วนในข้อที่ 2, 3, 5, 6 และ 7 มีสมาชิกส่วนหนึ่งที่มีความพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 4.3.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service)	2.73	0.47	พึงพอใจมาก
2. ความพอเพียงสำหรับแบบฟอร์ม คำร้องต่างๆ	2.61	0.53	พึงพอใจมาก
3. ความยุติธรรมสำหรับการจัดลำดับคิวการให้บริการ	2.65	0.53	พึงพอใจมาก
4. ความรวดเร็วในการพิจารณาและอนุมัติ	2.35	0.65	พึงพอใจมาก
รวม	2.58	0.54	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.3.5 พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service) ($\bar{X} = 2.73$) รองลงมาคือ ความยุติธรรมสำหรับการจัดลำดับคิวการให้บริการ ($\bar{X} = 2.65$) ความพอเพียงสำหรับแบบฟอร์ม คำร้องต่างๆ ($\bar{X} = 2.61$) ความรวดเร็วในการพิจารณาและอนุมัติ ($\bar{X} = 2.35$) ตามลำดับ แต่ทุกข้อยังมีสมาชิกส่วนหนึ่งที่มีความพึงพอใจน้อย

4.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ

ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา(ด้านศาสนา) ระดับการศึกษา(ด้านสามัญ) อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ฯ วิเคราะห์โดยใช้ค่า T-test และค่า F-test (One way ANOVA) โดยทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.05 ดังนี้

ตารางที่ 4.4.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	ค่า t	sig
ชาย	166	2.66	0.28		
หญิง	231	2.75	0.21	0.00	0.002*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.4.1 พบว่า ค่า sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ จำแนกตามระดับการศึกษา(ศาสนา)

แหล่งความแปรปรวน	S.S	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.89	4	0.22	3.429	0.009*
ภายในกลุ่ม	23.41	392	0.06		
รวม	24.23	396			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.4.2 พบว่า ค่า sig เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา(ศาสนา) แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ จำแนกตามระดับการศึกษา(สามัญ)

แหล่งความแปรปรวน	S.S	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.38	4	0.09	1.55	0.19
ภายในกลุ่ม	23.86	392	0.06		
รวม	24.23	396			

จากตาราง 4.4.2 แสดงให้เห็นว่าสมาชิกของสหกรณ์ฯ ที่มีระดับการศึกษา(สามัญ) แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	S.S	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.16	3	0.05	0.86	0.46
ภายในกลุ่ม	24.07	393	0.06		
รวม	24.23	396			

จากตาราง 4.4.4 แสดงให้เห็นว่าสมาชิกของสหกรณ์ฯ ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	S.S	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.15	4	0.29	4.88	0.001*
ภายในกลุ่ม	23.08	392	0.06		
รวม	24.23	396			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.4.5 พบว่า ค่า sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.4.6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ	เกษตรกร	ค้าขาย	นักศึกษา	อื่นๆ
		1.33	1.29	1.28	1.45	1.24
รับราชการ	1.33	-	0.04	0.05	-0.12	0.09
เกษตรกร	1.29	-0.04	-	0.01	-0.16	0.05
ค้าขาย	1.28	-0.05	-0.01	-	-0.17	0.04
นักศึกษา	1.45	0.12	0.16	0.17	-	0.21
อื่นๆ	1.24	-0.09	-0.05	-0.04	-0.21	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.4.6 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ จำแนกตามอาชีพ พบว่า สมาชิกที่มีอาชีพนักศึกษามีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ แตกต่างกับสมาชิกที่มีอาชีพค้าขาย รับราชการและเกษตรกร

4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะด้านต่างๆ ของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ฯ

4.5.1 ปัญหาในการใช้บริการของสหกรณ์ฯ

จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 394 ราย ของสมาชิกสหกรณ์ฯ พบว่ามีสมาชิกที่ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.74 ที่ประสบปัญหา และให้ข้อเสนอแนะในด้านต่างๆสรุปได้ ดังนี้

4.5.1.1 ปัญหาด้านความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของสหกรณ์ฯสมาชิก จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.06 ที่ประสบปัญหา

- 1) ยอดฝากมูแฉะเราะบะฮะฮ์ ขึ้นต่ำ สูงเกินไป ทำให้ไม่สามารถร่วมลงทุนมูแฉะเราะบะฮะฮ์กับสหกรณ์ได้ โดยเสนอแนะให้ลดยอดฝากเพื่อลงทุนในรูปแบบมูแฉะเราะบะฮะฮ์
- 2) ความทั่วถึงของการให้ข้อมูลสหกรณ์ฯแก่สมาชิก โดยเสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงมากกว่านี้
- 3) การให้ผลตอบแทนมูแฉะเราะบะฮะฮ์ยังน้อยเกินไป โดยเสนอให้เพิ่มผลตอบแทนมากกว่านี้

4.5.1.2 ปัญหาด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สมาชิกจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.29 ที่ประสบปัญหา

1) มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมยังอยู่ในระดับที่ต่ำ เมื่อเทียบกับสถาบันการเงินทั่วไป โดยเสนอแนะให้มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องของหลักการบริการที่ดี และการติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง

2) การยิ้มแย้มแจ่มใส การให้ข้อมูลแก่สมาชิก การพุดจาของเจ้าหน้าที่บางท่านยังต้องปรับปรุง โดยเสนอให้ เจ้าหน้าที่บางท่าน ยิ้มและทักทายบ้าง พุดเพราะ และมีความแม่นยำในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์มากกว่านี้

4.5.1.3 ปัญหาด้านความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ สมาชิกจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.32 ที่ประสบปัญหา

1) ความไกลของสหกรณ์โดยเสนอแนะให้ขยายสาขาให้มากกว่านี้ หรือมีรถโมบาย เพื่อความสะดวกในการฝากออม และอยากให้มีตู้ ATM บริการด้วย

2) สถานที่ทำการจอดรถของสมาชิก โดยเสนอแนะให้มีเจ้าหน้าที่มาดูแลเรื่องที่จอดรถ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย

3) ความสะอาดบางจุดของอาคารและบริเวณ โดยเสนอแนะให้ทางผู้รับผิดชอบเน้นเรื่องความสะอาดของอาคารสถานที่มากกว่านี้ ให้มีต้นไม้เพื่อร่มเย็นด้วย

4.5.1.4 ปัญหาด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ สมาชิกจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.32 ที่ประสบปัญหา

1) การขาดการเอาใจใส่และการเลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่บางราย ความรอบคอบและความชำนาญของเจ้าหน้าที่บางราย โดยเสนอแนะให้ความยุติธรรมในการพิจารณาอนุมัติ การให้ความรัดกุมของเจ้าหน้าที่ มากกว่านี้ ให้ตามหลักศาสนาจริงๆ เพราะบางรายไม่ได้ซื้อขายสินค้ากันจริงๆ แคไปยืมสินค้าเพื่อมาทำซื้อขาย

2) การล่าช้าในการอนุมัติโดยเสนอแนะให้มีการแบ่งสินเชื่อเป็นสองชุด ชุดกู้ยืมฉุกเฉิน รวดเร็ว และชุดกู้ยืมสามัญทั่วไป และไม่ควรถับซ้อนมากเกินไป

3) ระบบเส้นสาย โดยเสนอแนะให้จัดระบบให้ดี ให้เจ้าหน้าที่อยู่ในระบบมากที่สุด ไม่คิดผลประโยชน์ ไม่เอาระบบเส้นสายเข้าทำงาน ให้คัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถจริงๆ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ได้แก่

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ
2. เพื่อนำผลจากการศึกษาใช้เป็นข้อมูลสำหรับสหกรณ์ฯ ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ
2. นำผลจากการศึกษาใช้เป็นข้อมูลสำหรับสหกรณ์ฯ ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
 - 1.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ฯ จำนวน 28,130 ราย
 - 1.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ฯ จำนวน 394 ราย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ให้สมาชิกทำการกรอกแบบสอบถาม เฉพาะที่มาใช้บริการกับสหกรณ์ฯ ในจังหวัดปัตตานีในแต่ละสาขา ในช่วงเวลาทำการ คือ วันอาทิตย์ - วันพฤหัสบดี ตั้งแต่เวลา 8.30 - 15.30 น. ช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน พ.ศ.2556 จำนวนทั้งสิ้น 394 ฉบับ โดยแบ่งเป็น สาขาปัตตานี 227 ฉบับ สาขาสายบุรี 112 ฉบับ และสาขาโคกโพธิ์ 55 ฉบับ
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการศึกษาระดับปริญญาโท โดย

- 1) วิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
- 2) วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิกด้วยค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 3) วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิก สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test)
- 4) วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิก สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Anova) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 21-40 ปี มีระดับการศึกษาด้านศาสนาต่ำกว่าชานะวีย มีระดับการศึกษาด้านสามัญที่ระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง แม่บ้าน มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 7,001-15,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่ 2-5 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ฯ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจทุกข้อ

และสมาชิกสหกรณ์ฯ มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการในภาพรวม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจมากในทุกด้าน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ฯ ทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ กับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน ระดับการศึกษาทางด้านสามัญและรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ระดับการศึกษาทางด้านศาสนาและอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ โดยภาพรวมสมาชิกมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ด้านหลักการชะรีอะฮฺ พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการสหกรณ์ฯ อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี สำหรับสมาชิกที่มีการรับรู้ มีความรู้ความเข้าใจ ในหลักการชะรีอะฮฺแล้วเป็นสิ่งที่ดี แต่หากทำการศึกษาเป็นรายข้อแล้วถือว่ายังมีสมาชิกที่ยังไม่แน่ใจ และไม่มีความรู้ความเข้าใจ สำหรับผู้ที่ไม่แน่ใจ และไม่มีความรู้ความเข้าใจด้านหลักการชะรีอะฮฺ ด้านธุรกรรมต่างที่ทางสหกรณ์ฯ เปิดให้บริการ ทางสหกรณ์สหกรณ์ฯ ต้องให้ข้อมูล ชี้แนะ หรืออธิบายให้สมาชิกสหกรณ์ฯทราบ เพื่อสอดคล้องกับ อายะฮฺอัลกุรอานที่ว่า

﴿ اذْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ ﴾

(النحل: بعض من آية 126)

ความว่า “จงเรียกร้องสู่แนวทางแห่งพระเจ้าของสุเจ้า”

(อันนะหฺล: ส่วนหนึ่งจากอายะฮฺ 126)

2. ด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ โดยภาพรวมสมาชิกมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านแต่เมื่อทำการศึกษาลงรายละเอียดแล้วพบว่าความพึงพอใจของสมาชิกต่ออัตรากำไรสินเชื่อซื้อสินค้าเงินผ่อนที่ทางสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด เปิดให้บริการแก่สมาชิกแล้วจะอยู่ในระดับความพอใจที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่สหกรณ์ฯเปิดให้บริการ ซึ่งจะยังไม่ค่อยสอดคล้องมากนักกับหะดีษที่ท่านนบี ﷺ ได้กล่าวไว้ว่า

((إِنَّمَا الْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ))

(أخرجه ابن ماجه، د.ت: 2185)

ความว่า “แท้จริงการซื้อขายต้องเกิดจากความพึงพอใจเท่านั้น”

(บันทึกโดย Ibn Majah, n.d.: 2185)¹¹

ปัจจัยทางด้านนี้ถือว่าเป็นรายได้หลักของสหกรณ์ฯ จึงควรมีลดลงในอัตรากำไรจากเดิมหรือสร้างนโยบายที่จะพัฒนาสู่การทำ ความเข้าใจให้ถูกต้องกับสมาชิก

3. คุณภาพการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ ต่อสมาชิกผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะพบว่าความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติ สมาชิกจะมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับกระบวนการให้บริการด้านอื่นๆ ซึ่งไม่ค่อยสอดคล้องมากนักกับหะดีษที่ท่านนบีﷺ ได้กล่าวว่า

((كَانَ تاجرٌ يُدائِنُ النَّاسَ فَإِذَا رَأَى مُعْسِرًا قَالَ لِفِتْيَانِهِ بَجَاوُزُوا))

((عَنْهُ لَعَلَّ اللَّهَ أَنْ يَتَجَاوَزَ عَنَّا فَتَجَاوَزَ اللَّهُ عَنْهُ))

(أخرجه البخاري، 1400: 2078)

ความว่า “มีพ่อค้าคนหนึ่งเขาชอบให้สินเชื่อแก่ผู้คน เมื่อเขาเห็นลูกค้าที่ลำบาก เขาจะกล่าวแก่บรรดาคนงานของเขาว่าจงอย่าเข้มงวดกับเขา เพื่อว่าอัลลอฮ์จะได้ไม่เข้มงวดกับเราดั่งนั้น อัลลอฮ์จึงไม่เข้มงวดกับเขา”

(บันทึกโดย al-Bukhariy, 1400: 2078)

ปัจจัยทางด้านนี้ถือว่ามีความสำคัญมากกับสภาวะในปัจจุบัน เนื่องจากเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถทำให้การบริการมีความรวดเร็ว และยังสามารถลดความซับซ้อนในการให้บริการในบางเรื่อง

4. ปัจจัยส่วนบุคคล จากการทดสอบตัวแปรด้านต่างๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จากกลุ่มตัวอย่าง 397 ชุด พบว่า เพศและอาชีพของสมาชิก มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกเพศชายและ

¹¹ อัลอัลบานีย์(al-Albaniy, ...: ...) ระบุว่า เป็นหะดีษเศาะหิห

เทศหญิง ที่มาใช้บริการสหกรณ์ฯ ได้รับการให้บริการที่แตกต่างกัน จึงมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องมากนักที่อิสลามสั่งใช้ให้ความเป็นธรรม ดังที่อัลลอฮ์ ﷻ ได้ตรัสว่า

﴿ قُلْ أَمَرَ رَبِّي بِالْقِسْطِ ﴾

(الأعراف: بعض من آية 29)

ความว่า “จงกล่าวเถิด(มุฮัมมัด) ว่า พระเจ้าของฉันได้ทรงสั่งให้มีความยุติธรรม”

(อัลอะอรอฟ: ส่วนหนึ่งจากอายะฮ์ที่ 29)

ทั้งนี้การเข้าใจถึงลักษณะพื้นฐานของสมาชิก ไม่ว่าจะจะเป็นประเภทอาชีพที่แตกต่างกันของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการ หรือการทำธุรกรรมทางการเงินของสมาชิก ถือเป็นส่วนสำคัญที่จะตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ฯ ต้องมีความใส่ใจต่อสมาชิกในเรื่องดังกล่าว ควรมีการศึกษาถึงปัญหาต่างๆ ที่สมาชิกประสบในการใช้บริการกับสหกรณ์

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่ค้นพบมาเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์

1.1.1 สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ควรนำผลการศึกษา ที่พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

1.1.2 สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ควรให้มีการลดหย่อนขั้นต่ำในด้านผลิตภัณฑ์รูปแบบมูฏอเราะอะฮะฮะ และเพิ่มผลตอบแทนมูฏอเราะอะฮะฮะให้สูงกว่านี้

1.1.3 สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ควรให้มีการพัฒนาการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆของสหกรณ์ ซึ่งอาจจะหาวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบต่างๆ ให้กับสมาชิกรับทราบและทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.2.1 สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ควรให้มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องของหลักการให้บริการที่ดี และติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง

1.2.2 ให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด บางท่านมีการเยี่ยมเยียม การทักทาย การพูดเพราะบ้าง และมีความแม่นยำ ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิกผู้มาใช้บริการมากกว่านี้

1.3 ด้านกระบวนการให้บริการ

1.3.1 การให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาอนุมัติ ความรัดกุมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้ตามหลักการศาสนาจริงๆ ในกระบวนการให้บริการ เพราะสมาชิกบางรายไม่ได้ซื้อขายสินค้ากันจริงๆ แคไปยืมสินค้าเพื่อมาทำการซื้อขาย

1.3.2 ให้มีการแบ่งการปล่อยสินเชื่อแก่สมาชิกเป็น 2 ชุด โดยให้เป็นชุดกู้ยืมฉุกเฉิน รวดเร็ว และชุดกู้ยืมสามัญทั่วไป และไม่ควรมีขั้นตอนที่สลับซับซ้อนมากเกินไป

1.3.3 สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ควรจัดระบบให้ครอบคลุมมากกว่านี้ ไม่คิดเอาผลประโยชน์สหกรณ์มาเป็นของส่วนตัว ไม่เอาระบบเส้นสายเข้าทำงาน ให้คัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถจริงเข้าทำงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด เพิ่มเติม เช่น อัตราผลตอบแทนที่สหกรณ์จัดสรรให้กับสมาชิก

2.2 ควรศึกษารูปแบบการบริหารจัดการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด

2.3 ควรศึกษาสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด กับระบบการให้บริการในรูปแบบของอัลอิสลาม

บรรณานุกรม

หนังสือ

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2542. **พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย, 2542.

กรมส่งเสริมสหกรณ์. มปป. **คู่มือสหกรณ์อิสลาม**.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2551. **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด(มหาชน).

บรรจง บินกาซัน. 2547. **สารพันปัญหาว่าด้วยเรื่องชะกาด**. กรุงเทพฯ: อัล อะมีน.

พิสณุ พองศรี. 2549. **วิจัยทางการศึกษา**.

พิสิทธิ พิพัฒน์โกคากุล. 2551. **บริการให้ตรงใจ...ใครๆก็กลับมา**. กรุงเทพฯ: บริษัท พงษ์วรินทร์การพิมพ์ จำกัด.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.

ยูซุฟ อัลเกาะเราะหฺอวีย์. 2547. **หะลาลและหะรอมในอิสลาม**. แปลจาก **الحلال والحرام في الإسلام** โดย บรรจง บินกาซัน. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : บริษัทออฟเซ็ทเพรส จำกัด.

สมิต สัจฉกร. 2554. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.

สมาคมนักเรียนเก่าอาหรับ. 2547. **พระมหาคำภีร์อัลกุรอาน พร้อมความหมายภาษาไทย**. อัลมะดีนะฮฺ อัลมุนะววะเราะฮฺ : ศูนย์กษัตริย์พะอืดเพื่อการพิมพ์อัลกุรอาน.

สหกรณ์อิสลาม อีบนูอัฟฟาน จำกัด. 2557. **เอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการ ชุดที่ 17 ครั้งที่ 1/2557**.

----- . 2553. **คู่มือสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ อิบนูอัฟฟาน จำกัด.**

ฝ่ายประชาสัมพันธ์สหกรณ์.

----- . 2555. **รายงานกิจการประจำปี Aniversary Report 21th.**

สหกรณ์ออมทรัพย์ อิบนูอัฟฟาน จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548. **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์มและไซเทกซ์.

อภิรักษ์ จันทะนี. 2547. การใช้แนวคิดและทฤษฎีเพื่ออ้างอิงในการทำวิจัยทางธุรกิจ.

พระนครศรีอยุธยา: โครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

พระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.

อุไรวรรณ แยมเนียม และคณะ. 2547. **การจัดการการตลาด.** กรุงเทพฯ: บริษัท ซีอีดียูเคชั่น จำกัด

(มหาชน).

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดุลพัฒนกิจ. 2548. **จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพฯ: บริษัท เพรส

แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

อัสตวีย์ญรีย์, มุหัมมัด บิน อิบรอฮีม บิน อับดุลลอฮ์ (อูสมาน จารง), ผู้แปล. 2008. **การซื้อขาย** จาก

หนังสือ: مختصر الفقه الإسلامي, สำนักงานความร่วมมือเพื่อการเผยแพร่และสอนอิสลาม

อรั-ร็อบวะฮ์ กรุงริยาด.

วิทยานิพนธ์

กมลชัย ดีประทีป. 2547. “การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์และการธกษ มหาวิทาลัย

รามคำแหง จำกัด”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัย

รามคำแหง.

ช่อทิพย์ วาณิชย์เจริญ. 2553. “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์

ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด”. การค้นคว้าแบบอิสระ ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ณรงค์ชัย สุวรรณ. 2550. “ความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 จำกัด”, การศึกษาอิสระ บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

มยุรี เผือกไร่. 2554. “คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด”, ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ยงยศ จันทศิริ. 2545. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในธุรกิจ ของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด”, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

เยาวเรศ แซ่ไคว. 2547. “บทบาท ข้อจำกัด ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรจังหวัดตาก”, การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิสุทธิ ดวงอาทิตย์. 2551. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบ อิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วัชรารณณ์ จันท์สุวรรณ. 2555. “ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต”, ปริญญารัฐกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อรุพร เงยวิจิตร. 2547. “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคเหนือ ตอนบน”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์เกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

หนังสือต่างประเทศ

al-Albaniy, Muhammad bin Nasir. 1995. **Silsilatu al-Ahdith al-Soḥīḥah** (سلسلة الأحاديث الصحيحة). 1st Riyadh : Maktabah al-Maktabah al-Ma‘aārif li al-Nashr wa al-Tauzī‘i.

-----, 1997. **Soḥīḥ Sunan Ibn Majah** (صحيح سنن ابن ماجه). 1st Riyadh : Maktabah al-Maktabah al-Ma‘aārif li al-Nashr wa al-Tauzī‘i.

-----, 1998. **Soḥīḥ Sunan Abi Dawūd** (صحيح سنن أبي داود). 1st Riyadh : Maktabah al-Maktabah al-Ma‘aārif li al-Nashr wa al-Tauzī‘i.

-----, 2000. **Soḥīḥ Sunan al-Tirmidhiy** (صحيح سنن الترمذي). 1st ed. Riyadh : Maktabah al-Maktabah al-Ma‘aārif li al-Nashr wa al-Tauzī‘i.

-----, n.d.. **al-Taa’liqat al-Hassan ala Soḥīḥ Ibn Hibban** (التعليقات الحسان على صحيح ابن حبان). 1st ed.

al-Bukhāriy, Muhammad ibn Ismail. 1400. **al-Jami‘i al Sahih** (الجامع الصحيح). Egypt : al-Maktabah al-Salafiyah.

Abu Dawūd, Sulaiman ibn Al-asha’th. n.d.. **Sunan Abi Dawūd** (سنن أبي داود). Maktabah al-a’sriyyah. Beirut.

Ibn Hajar, n.d.. **Fath al-Bāriy Sharah ṣaḥīḥ al-Bukhāriy** (فتح الباري شرح صحيح البخاري). Diwbun al-Hind : al-maktabat al-Sharfiyah.

Ibn ḥibban, Muhammab ibn Hibban bin Ahmad. 1993. **Soḥīh ibn Hibban** (صحيح ابن حبان). tahqīq by Shu a'ib al-Urnūṭ. 2nd ed. Mu assa sah al-Risalah. Berut.

al-Jauhariy, Isma' iil ibn Hammad. 1979. **al-Sihah Taj al-Luggah wa Sihahi al-Arabyyah**. (الصحيح تاج اللغة وصحاح العربية). Tahqiq Ahamad Abdul gapur 'Attar. Birut. Labanon.

Ibn Kathīr, Abu Fidaa' Ismaail ibn Kathir Alqurashi. 2000. **Tafsir al-Quraan al-'Azim** (تفسير القرآن العظيم), Tahqiq Musthafa al-saiyid Muhmmad, Muhammad fadhl al-ajmawiy, Muhammad al-Saiyid Rasyad, 'Aliy Ahmad Abdulbaqiy, Hassan 'Abbas Qutub, Muassah Qurtubah.

Ibn Majah, Abu Abdullah Muhammad ibn Yazid al-Quzwiiniy. n.d.. **Sunan ibn Majah** (سنن ابن ماجه). Dar Ehy'aa' al-kutub al-A'rabiyyah.

Majma'a al-Lughah al-Arabiyyah. 2004. **al-Mu'ujam al-Wasith** (المعجم الوسيط). Maktabah al-Shuruk al-Dauliah. Egypt.

Muslim, Muslim ibn al-Hajjāj al-Qushairiy. 1991. **Sahīh Muslim** (صحيح مسلم). 1st ed. : Dar al-Hadīth. Egypt.

Muhammad ibn al-Tatawiy, Abu al-Hasan, n.d.. **al-Hashiyah al-Sindiyy Ala Sunan Ibn Majah** (حاشية السندي على سنن ابن ماجه), 2nd ed. Dar al-Fikr.

al-Nawawiy, Yahyā Ibn Sharāf Abū Zakariyā. 1930. **Sharh al-Nawawiy 'Alā al-Muslim** (شرح النووي علي المسلم). al-qāhirah : Maṭba'a al-Misrīyah Bi al-Azhar.

Abu Shuhbah, Muhammad Muhammad . 1987. **al-Mudkhal li Dirasatu al-Quaan al-Karim** (المدخل لدراسة القرآن الكريم), Dar al-Luwmaa'. Saudi Arabia.

al-Tabariy, Mohammad ibn Jarir. 2001. **Tafsir al-Tabariy** (تفسير الطبري). tahqiq by ‘Abdullah bin ‘Abd al-Muhsin al-Turkiy. 1st ed. Cairo: Hijr li al-Tibā‘ah wa al-Nashr wa al-Tauzī‘i.

al-Tirmidhiy, Muhammad ibn ‘Isa bin Saurah. 1975. **Sunan al-Tirmidhiy** (سنن الترمذي). tahqiq by Ahmad Muhammad shakir. 2ed ed. Riyad : Maktabah al-Maktabah al-Ma‘aārif li al-Nashr wa al-Tauzī‘i.

Wolman, Benjamin B. 1973. **Dictionary of Behavioral Science**. New York: Van Nostrand.

Yamane, Taro. 1973. **Statistics : An introduction Analysis** (3rd ed.). New York : Harper & Row.

เว็บไซต์ Online

กรมส่งเสริมสหกรณ์. **สำนักนายทะเบียนกฎหมาย**. (ระบบออนไลน์) สืบค้นจาก: <http://webhost.cpd.go.th/rlo/saving.html> (5 มกราคม 2556)

ศูนย์ทนายความทั่วไทย. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปี พ.ศ.๒๕๕๐**. (ระบบออนไลน์) สืบค้นจาก : <http://www.thailandlawyercenter.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538976878&Ntype=25> (10 พฤษภาคม 2556).

สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด. (ระบบออนไลน์). สืบค้นจาก: <http://www.ibnuaffan.com/> (15 มิถุนายน 2557).

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2550). **การสำรวจข้อมูลสำมะโนประชากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้**. (ระบบออนไลน์) สืบค้นจาก (<http://www.ryt9.com/s/cabt/146831>) (22 มิถุนายน 2555).

อุมมุลอุลยา. **ข้อบ่งชี้จริยธรรมในอิสลาม**. (ระบบออนไลน์) สืบค้นจาก :

<http://www.islammore.com/main/content.php?page=sub&category=46&id=1001>. (3 มิถุนายน 2556).

Mu'ujam al-Ma'aniy al-Jami'a. **Al-Maa'niy**. (ระบบออนไลน์) สืบค้นจาก :

http://www.almaany.com/home.php?language=arabic&word=%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9&cat_group=1&lang_name=%D8%B9%D8%B1%D8%A8%D9%8A&type_word=0&dspl=0 (23 มีนาคม 2557).

บุคลากรกรม

มูฮัมมีนะฮ์ แมะ. ฝ่ายบริหารทั่วไป สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด สำนักงานใหญ่. 2556.

ผู้ให้สัมภาษณ์, 31 มกราคม 2556.

Prince of Songkla University
Pattani Campus

ภาคผนวก

Prince of Songkla University
Pattani Campus

ภาคผนวก ก

สหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน

Prince of Songkhla University
Pattani Campus

1 ประวัติความเป็นมา

อิบนูอัฟฟาน คือ สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งหนึ่งของประเทศไทยที่ดำเนินกิจการในระบบสถาบันการเงินแบบอิสลาม ก่อเกิดขึ้นมา ณ จังหวัดปัตตานี ที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย มีประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวมุสลิม ที่ต้องการดำเนินชีวิตตามวิถีชีวิตแบบอิสลาม ที่ต้องการมีระบบเศรษฐกิจปลอดดอกเบี้ย

“อิบนูอัฟฟาน” ได้ถูกจัดประกายขึ้นโดยกลุ่มปัญญาชนมุสลิม ที่ได้ศึกษาและร่วมกันทำกิจกรรมในสถาบันระดับอุดมศึกษาในภาคใต้ มีความเข้าใจปัญหาของสังคมท้องถิ่น จึงร่วมกันแสวงหาแนวทางแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาสังคมให้ดีขึ้น ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการเงินแบบอิสลาม และความจำเป็นของการระดมทุน เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการและคนรุ่นใหม่ที่มีความสามารถ แต่ปราศจากแหล่งเงินทุนที่ฮาลาลรองรับ ทั้งนี้จึงริเริ่มส่งเสริมให้มีการออม การลงทุนและทำธุรกิจประเภทต่างๆ ให้มากขึ้น ตลอดจนเป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ชุมชน และสังคมโดยรวมเพื่อเป็นเกียรติแก่ “ซอฮาบะห์” (สหายท่านนบี ﷺ) ผู้เป็นนักธุรกิจที่ยิ่งใหญ่ของโลกมุสลิม คือ “อูซมานบุตรของอัฟฟาน” “คอลีฟะฮ์ที่สาม” แห่งประวัติศาสตร์อิสลาม จึงได้ดำเนินการขอตะเบียฮ์เป็นสหกรณ์ ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 ต่อนายทะเบียนสหกรณ์และได้รับการสนับสนุนอย่างดีจากภาครัฐฯโดยให้ใช้ชื่อว่า “สหกรณ์ออมทรัพย์อิบนูอัฟฟาน จำกัด” ทะเบียนเลขที่ อ. 008335 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มิถุนายน 2535 เป็นต้นไป (สหกรณ์ออมทรัพย์ อิบนูอัฟฟาน จำกัด, 2553: 4-6)¹²

2 วัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง

เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกพึ่งตนเองเพื่อดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกันโดยใช้หลักคุณธรรมและจริยธรรมอันดีงามโดยพื้นฐานของมนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและสังคมส่วนรวมทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งสามารถสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี อยู่ดี กินดี มีสุขรวมทั้งในข้อต่อไปนี้

1. ส่งเสริมให้สมาชิกมีความสนใจและตระหนักในธุรกิจแบบอิสลาม
2. ส่งเสริมให้มีการออมทรัพย์และระดมเงินทุนในรูปแบบต่างๆ

¹² ปัจจุบันสหกรณ์ได้ทำการเปลี่ยนชื่อ จากเดิมชื่อสหกรณ์ออมทรัพย์ อิบนูอัฟฟาน จำกัด เป็นสหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด ตั้งแต่วันที่ 19 พฤษภาคม 2555 หลังมติที่ประชุมใหญ่ประจำปี โดยให้ที่ประชุมพิจารณาร่างแก้ไขข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์ อิบนูอัฟฟาน จำกัด แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2556) เห็นชอบ (สหกรณ์ออมทรัพย์อิบนูอัฟฟาน จำกัด, 2555: 58)

3. ส่งเสริมให้มีการลงทุนทำธุรกิจในแขนงต่าง ๆ
4. ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่ความสมัครสมานสามัคคี (สหกรณ์ออมทรัพย์ อิบนูอัฟฟาน จำกัด, 2553: 6)

3 วิสัยทัศน์ (Vision)

จะเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคง เป็นที่เชื่อถือ ซึ่งมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิก และสังคม(สหกรณ์ออมทรัพย์ อิบนูอัฟฟาน จำกัด, 2553: 4)

4 พันธกิจ (Mission)

1. ดำเนินการโดยยึดหลักการอิสลามอย่างเคร่งครัด
2. ถือการบริการเป็นหัวใจของงาน ซึ่งจะต้องสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใสและเป็นที่ยอมรับของสมาชิก
3. มีระบบบริหารจัดการทุกสาขา อย่างมีคุณภาพ มั่นคงและยั่งยืน
4. ให้ความรู้และคำปรึกษาด้านการเงินและธุรกิจแก่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอ
5. สร้างคุณภาพชีวิตแก่สมาชิกและสังคม (สหกรณ์ออมทรัพย์ อิบนูอัฟฟาน จำกัด, 2553: 4)

5 คำขวัญ

“เคียงคู่ชุมชน ด้วยเศรษฐกิจอิสลาม”

หมายถึง การเกิดขึ้น พัฒนา และเจริญเติบโต อย่างยั่งยืนไปพร้อมกับสมาชิกและชุมชนในวิถีทางเศรษฐกิจแบบอิสลามที่มีชะรออะฮ์ (ความจำเป็น) และได้รับความโปรดปรานจากอัลลอฮ์ ผู้ทรงเป็นผู้อภิบาลจักรวาล (สหกรณ์ออมทรัพย์ อิบนูอัฟฟาน จำกัด, 2553: 7)

6 ผลิตภัณฑ์และบริการของสหกรณ์

สวัสดิการแก่สมาชิกและชุมชน

1. กองทุนสวัสดิการสมาชิก เพื่อเป็นทุนการศึกษา การอบรมทางวิชาการและอาชีพ ศึกษาดูงาน ช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ และภัยพิบัติต่างๆ ทางธรรมชาติสำหรับสมาชิกทุกคน

2. กองทุนตะกาฟูลเพื่อช่วยเหลือสมาชิก เช่น กรณีนอนพักรักษาตัวที่โรงพยาบาล จะได้รับคืนละ 100 บาท แต่ไม่เกิน 15 คืนต่อปี กรณีสมาชิกเสียชีวิต ทายาทจะได้รับรายละ 12,000 บาท แต่หากสมาชิกที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป ทายาทจะได้รับรายละ 5,000 บาทต่อราย และกรณีคลอดบุตรจะได้รับครั้งละ 1,000 บาท สำหรับสมาชิกที่สมัครเข้ากองทุนฯ และมีอายุการเป็นสมาชิกกองทุนฯ ไม่น้อยกว่า 12 เดือน เท่านั้น

3. กองทุนชะกาต ของสหกรณ์จะช่วยเหลือสมาชิก ครอบครัว ประชาชนผู้ยากไร้ ของสังคมที่มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือทั้งหมด 8 ประเภทตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนในอัลกุรอาน

4. กองทุนเพื่อการวะลีมะฮฺย (สร้างครอบครัว) เพื่อสนับสนุนเงินทุนสมาชิกให้สามารถแต่งงาน มีครอบครัว สร้างครอบครัวให้มีความสุขความมั่นคง สำหรับสมาชิกที่เข้าร่วมกับกองทุน (สหกรณ์ออมทรัพย์ อีบนูอัฟฟาน จำกัด, 2553: 14-15)

การบริการการเงินและธุรกิจแก่สมาชิก

1. บริการเงินกู้ยืมฉุกเฉิน (ก่อโรค หะซัน) คือการให้กู้ยืมเงินยามจำเป็นโดยไม่คิดค่าบริการใดๆ

1.1 วงเงิน 50 % ของเงินหุ้นที่ชำระแล้ว แต่ไม่เกินครั้งละ 3,000 บาท และต้องชำระคืนสหกรณ์ฯ ภายใน 3 เดือน

1.2 สมาชิกจะต้องไม่อยู่ในสภาพขาดการชำระหุ้น ติดต่อกันเกิน 3 เดือน โดยไม่แจ้งเหตุ

2. บริการสินเชื่อ เป็นการดำเนินธุรกิจเพื่อแสวงหากำไรของสหกรณ์ฯ กับสมาชิก ตามหลักการอิสลาม โดยช่องทางธุรกรรมวิธีต่างๆ เช่น อัลบัยอฺบิฆมานิลอาญิล อัลมูรอบะฮะฮฺ อัลอิฎาเราะฮฺ ฯลฯ โดยไม่มีดอกเบี้ย

2.1 ต้องมีอายุการเป็นสมาชิก 12 เดือนขึ้นไป

2.2 วงเงินไม่เกิน 5 เท่าของเงินหุ้นที่ชำระแล้ว

2.3 การผ่อนชำระสินเชื่อทุกกรณี สมาชิกจะต้องมีอายุไม่เกิน 65 ปี เมื่อครบกำหนดชำระงวดสุดท้าย

2.4 หากมีหนี้ที่ค้างชำระ จะต้องชำระมาแล้วไม่น้อยกว่า 85 % (ของยอดหนี้ทั้งหมด)

2.5 หลักประกันสำหรับค้ำประกันหนี้สินเชื่อ แบ่งตามระดับวงเงิน ดังนี้

2.5.1 วงเงินไม่เกิน 50,000 บาท จะต้องเป็นหลักประกันดังนี้

2.5.1.2 บุคคลหรือหลักทรัพย์ที่มีมูลค่าไม่ต่ำกว่ามูลหนี้

- มูลค่าไม่ต่ำกว่ามูลหนี้
- 2.5.2 วงเงินตั้งแต่ 50,001-80,000 บาท จะต้องมียหลักประกัน ดังนี้
- 2.5.2.1 บุคคลข้าราชการหรือพนักงานของรัฐหรือ หลักทรัพย์ที่มีมูลค่าไม่ต่ำกว่ามูลหนี้
- 2.5.3 วงเงินตั้งแต่ 80,001-150,000 บาท จะต้องมียหลักประกัน ดังนี้
- 2.5.3.1 บุคคลข้าราชการ จำนวน 2 คน และ/หรือ
- 2.5.3.2 บุคคลพนักงานของรัฐ จำนวน 2 คน และ/หรือ
- 2.5.3.3 หลักทรัพย์ที่มีมูลค่าไม่ต่ำกว่ามูลหนี้
- 2.5.4 วงเงินตั้งแต่ 150,001-1,000,000 บาท จะต้องมียหลักประกัน ดังนี้
- 2.5.4.1 บุคคลข้าราชการ อย่างน้อย 1 คน หรือ
- 2.5.4.2 บุคคลพนักงานของรัฐ อย่างน้อย 1 คน และ
- 2.5.4.3 หลักทรัพย์ที่มีมูลค่าไม่ต่ำกว่ามูลหนี้
- 2.5.5 วงเงินตั้งแต่ 1,000,001 บาท ขึ้นไป จะต้องมียหลักประกัน ดังนี้
- 2.5.5.1 บุคคลข้าราชการ อย่างน้อย 2 คน หรือ
- 2.5.5.2 บุคคลพนักงานของรัฐ อย่างน้อย 2 คน และ
- 2.5.5.3 หลักทรัพย์ที่มีมูลค่าไม่ต่ำกว่ามูลหนี้
- 2.6 ในกรณีบุคคลทั่วไปหรือข้าราชการ ที่เป็นหลักประกันให้แก่ผู้ขอสินเชื่อ และมีหนี้สินกับสหกรณ์ฯ จะต้องชำระหนี้แก่สหกรณ์ฯ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85
- 2.7 การผ่อนชำระหนี้คืนให้กับสหกรณ์ฯ สามารถเลือกแบบข้อใดข้อหนึ่ง ที่ระบุในสัญญา ดังนี้
- 2.7.1 ผ่อนชำระหนี้แบบเท่ากันทุกงวด
- 2.7.2 ผ่อนชำระหนี้แบบกำหนดตามส่วนที่กำหนดเป็นงวด ๆ ทั้งนี้ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแบบการผ่อนชำระอีกหลังทำสัญญาสินเชื่อแล้ว
- 2.8 กำหนดระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ให้เสร็จสิ้นดังนี้
- 2.8.1 เพื่อการชื้อยานพาหนะให้ผ่อนชำระภายใน 60 งวด หรือ 5 ปี กรณียานพาหนะใหม่ให้ผ่อนชำระได้ภายใน 84 งวด หรือ 7 ปี
- 2.8.2 เพื่อที่อยู่อาศัย ให้ผ่อนชำระภายในระยะเวลาดังนี้
- 2.8.2.1 เพื่อซื้อที่ดิน ให้ผ่อนชำระภายใน 120 งวด หรือ 10 ปี
- 2.8.2.2 เพื่อสร้างสิ่งปลูกสร้างให้ผ่อนชำระภายใน 120 งวด หรือสิบปี
- 2.8.2.3 เพื่อซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ให้ผ่อนชำระภายใน 120 งวด หรือ 10 ปี

2.8.2.4 เพื่อขยาย ต่อเติม ซ่อมแซมสิ่งปลูกสร้างให้ผ่อนชำระ ภายใน 60 งวด หรือ 5 ปี

2.8.2.5 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ผ่อนชำระได้ภายใน 15 ปี ทั้งนี้ สมาชิกต้องมีอายุไม่เกิน 65 ปี เมื่อครบชำระงวดสุดท้าย

2.8.2.6 เพื่อการอื่นๆ ให้ผ่อนชำระภายใน 48 งวด หรือ 4 ปี

3. บริการเงินฝากประเภทต่างๆ

3.1 บัญชี เงินรับฝากประเภททวดีอะฮฺ (รักษาทรัพย์)

3.1.1 ไม่จำกัดจำนวนและระยะเวลาในการฝาก-ถอน และถอนเงิน ฝากได้ทุกเวลา

3.1.2 ผู้ฝากยินยอมให้สหกรณ์ฯ สามารถนำเงินส่วนนั้นไปลงทุนหา ผลประโยชน์โดยชอบธรรม และเป็นผู้รับผิดชอบการลงทุนเพียงฝ่ายเดียวทั้งหมด

3.2 บัญชี เงินฝากประเภทมูออรอบะฮฺ (ร่วมลงทุน)

3.2.1 ประเภทร่วมลงทุนกับสหกรณ์ฯ โดยจะต้องระบุจำนวนเงินที่มา ลงทุน ระยะเวลาในการลงทุน

3.2.2 ผู้ฝาก/สหกรณ์ฯ ร่วมรับผิดชอบในกิจการที่ลงทุนไม่ว่าได้กำไร/ ขาดทุน

3.2.3 ฝากได้ตั้งแต่ 10,000 บาท ขึ้นไป และฝากเพิ่มได้อีกเมื่อ ต้องการ

3.2.4 อากัด หรือเปล่งวาจากล่าวการฝากมูออรอบะฮฺ ระหว่างผู้ฝาก กับสหกรณ์

3.2.5 ผู้ฝากสามารถถอนได้เมื่อถึงกำหนดระยะเวลาการฝาก

3.2.6 ผู้ฝากสามารถถอนก่อนถึงกำหนดระยะเวลา ได้โดยอนุโลม สหกรณ์ฯจะนำยอดคงเหลือที่ครบเงื่อนไขคิดผลกำไรให้

3.2.7 อัตราการปันผลกำไร มูออรอบะฮฺ

3.2.7.1 ฝากระยะเวลา 3 เดือน อัตราแบ่งกำไร 30 : 70 (ผู้ ฝาก : สหกรณ์ฯ)

3.2.7.2 ฝากระยะเวลา 6 เดือน อัตราแบ่งกำไร 45 : 55 (ผู้ ฝาก : สหกรณ์ฯ)

3.2.7.3 ฝากระยะเวลา 9 เดือน อัตราแบ่งกำไร 55 : 45 (ผู้ ฝาก : สหกรณ์ฯ)

3.2.7.4 ฝากระยะเวลา 12 เดือน อัตราแบ่งกำไร 60 : 40 (ผู้ฝาก : สหกรณ์ฯ)

3.2.8 กำหนดระยะเวลาในการปันผล

3.2.8.1 ปันผลงวดที่ 1 วันที่ 15 เมษายน

3.2.8.2 ปันผลงวดที่ 2 วันที่ 15 กรกฎาคม

3.2.8.3 ปันผลงวดที่ 3 วันที่ 15 ตุลาคม

3.2.8.4 ปันผลงวดที่ 4 วันที่ 15 มกราคม

3.3 บัญชี เงินฝากประเภทกองทุนฮัจญ์

3.3.1 วัตถุประสงค์ของกองทุนฯ

3.3.1.1 เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกสะสมเพื่อเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในระบบที่ปลอดจากดอกเบี้ย

3.3.1.2 เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ประกอบฮัจญ์

3.3.1.3 เพื่อส่งเสริมสมาชิกได้ปฏิบัติตามหลักการอิสลามให้

ครบถ้วน

3.3.2 คุณสมบัติของผู้ฝาก

3.3.2.1 สมาชิกที่มีเจตนาจะไปประกอบพิธีฮัจญ์ ยอมรับในหลักการและวัตถุประสงค์ของกองทุนฯ

3.3.3 วิธีการฝาก

3.3.3.1 การฝากใช้หลักการฝากหมุนรอบะฮฺ

3.3.3.2 การฝากหมุนรอบะฮฺของกองทุนฮัจญ์จะเลือกลงทุน

เฉพาะกิจการที่มั่นคง คุณภาพสูง และอัตราผลตอบแทนที่คุ้มค่า(อินชาอัลลอฮ)

3.3.3.3 ผู้ฝากจะต้องฝากสะสมเป็นรายเดือน อย่างน้อยเดือนละ 100 บาทขึ้นไป จนครบยอดที่จะประกอบฮัจญ์ได้

3.3.3.4 หากผู้ฝากขาดการชำระติดต่อกัน 6 เดือน โดยไม่แจ้งสาเหตุ สหกรณ์ฯอาจจะปิดบัญชีทันที

3.3.3.5 ผู้ฝากสามารถถอนเงินฝากเพื่อทำฮัจญ์ได้ตลอดเวลา หรือไปทำฮัจญ์ได้ กับแพ็คเกจฮัจญ์อิบนูอัฟฟานเมื่อสะสมได้ตามที่สหกรณ์กำหนด (สหกรณ์ออมทรัพย์ อิบнуอัฟฟาน จำกัด, 2553: 8-22)

7 การเป็นสมาชิก

คุณสมบัติของผู้ที่เป็นสมาชิก

1. เป็นผู้บรรลุนิติภาวะที่เข้าใจและเห็นชอบในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ฯ
2. ยินดีปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและวินัยของสหกรณ์ฯ
3. มีความเสียสละเพื่อความก้าวหน้าของสหกรณ์ฯ
4. ตั้งบ้านเรือนอยู่ในพื้นที่ที่มีสำนักงานสาขาตั้งอยู่
5. ผ่านการรับรองจากประธานกลุ่มในแต่ละสาขา
6. มิได้เป็นสมาชิกสหกรณ์อื่นซึ่งมีวัตถุประสงค์ในประเภทเดียวกัน

ขั้นตอนการเป็นสมาชิก

1. ยื่นแบบฟอร์มการขอเป็นสมาชิก
2. แนบหลักฐานประกอบการสมัคร; สำเนาทะเบียนบ้าน, สำเนาบัตรประชาชน รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว 2 รูป
3. ชำระค่าธรรมเนียมการสมัคร 50 บาท ครั้งเดียว
4. ชำระค่าหุ้นแรกเริ่มอย่างน้อย 30 หุ้นๆละ 10 บาท เป็นเงิน 300 บาท และสะสมหุ้นต่อไปทุกๆเดือนอย่างน้อย 10 หุ้นๆละ 10 บาท เป็นเงิน 100 บาท
5. บริจาคสมทบทุนกองทุนช่วยเหลือสมาชิก ปีละ 150 บาท(เข้าร่วมตามความสมัครใจ)
6. ลงลายมือชื่อในทะเบียนสหกรณ์
7. ผ่านความเห็นชอบลงมติรับเข้าเป็นสมาชิกจากที่ประชุมคณะกรรมการ
ดำเนินการ

หน้าที่ของสมาชิก

1. สมาชิกจะต้องชำระค่าหุ้นเป็นรายเดือนทุกๆ เดือน ตามที่ได้กำหนด การถือหุ้น ที่ได้แจ้งไว้ในใบสมัครและการชำระค่าหุ้น สามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น หรือลดลงโดยการแจ้งเป็นหนังสือต่อเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบอำนาจ
2. ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์ฯ และมติของที่ประชุมใหญ่ที่ประชุมคณะกรรมการ
3. หากมีการเปลี่ยนแปลง ชื่อ -สกุล สัญชาติ และที่อยู่ แจ้งให้สหกรณ์ฯ ทราบภายใน 15 วัน
4. ติดตามข่าวสาร การประกาศ และประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของสหกรณ์ฯ เพื่อประโยชน์ต่อสมาชิกเอง

5. ให้ความร่วมมือ เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่สหกรณ์ฯจัดขึ้น ด้วยความเสียสละและสร้างสรรค์
6. ดำเนินการทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของสหกรณ์ฯ

สิทธิของสมาชิก

1. ใช้บริการฝากเงินในบัญชีวาทิอะฮ์ที่สามารถฝาก-ถอนได้ทุกวันโดยไม่ต้องเสียค่าบริการ อย่างปลอดภัย และสามารถใช้บริการ โอนเงิน ฝาก-ถอน ต่างสาขาของสหกรณ์ฯ ทุกสาขา ทุกวันทำการ
2. ใช้บริการฝากเงินลงทุนในบัญชีมูออรอบะฮ์ ที่สามารถรับเงินกำไรมูออรอบะฮ์ ได้ทุกไตรมาส (3เดือน)และสามารถใช้บริการ โอนเงิน ฝาก-ถอน ต่างสาขาของสหกรณ์ฯ ทุกสาขา ทุกวันทำการ
3. ใช้บริการฝากเงินในบัญชีกองทุนฮัจญ์ เพื่อการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ที่มีบุรุษ ตามสุนนะฮ์อย่างสะดวกสบาย ง่ายตายกว่าที่คิด โดยไม่ต้องรอให้เนิ่นนานจนล่องสู่วัยวันที่ร่างกายไม่แข็งแรงและสามารถใช้บริการโอนเงินฝาก-ถอน ต่างสาขาของสหกรณ์ฯ ทุกสาขาทุกวันทำการ
4. สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกกองทุนตะกาฟูล (ช่วยเหลือ) สมาชิก ที่จะได้รับการช่วยเหลือต่างๆ จากกองทุนฯ เช่น เมื่อคลอดบุตรเจ็บป่วยนอนโรงพยาบาลเสียชีวิต ทั้งนี้ขึ้นกับเงื่อนไขและสถานะของสมาชิก
5. ขอรับการช่วยเหลืออื่นๆ จากกองทุนสวัสดิการสมาชิก เมื่อประสบภัยพิบัติธรรมชาติ หรือเสียชีวิต
6. ใช้บริการ เงินกู้ยืมฉุกเฉินก้อรดูนฮะซัน วงเงินครึ่งหนึ่งของหุ้นโดยไม่คิดค่าบริการ
7. ใช้บริการสินเชื่อต่างๆ เช่น อัลบัยอฺปิชะมานิลอาญิล, อัลมูรอบะฮะฮ์ อัลบัยอฺสะลัมอัลบัยอฺฮิสรออรัลอิญาเราะฮ์บริการแพ็คเก็จฮัจญ์ และธุรกรรมอื่นๆ ที่ทะเลาะ ปลอดภัย ดอกเบี้ย ได้ตามเงื่อนไข
8. สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกเพื่อรับการช่วยเหลือจากกองทุนเพื่อการวาลีมะฮฺ (สร้างครอบครัว) (สหกรณ์ออมทรัพย์ อิบนูอัฟฟาน จำกัด, 2553: 12)

8 สาขาต่างๆ

สหกรณ์ออมทรัพย์ อีบนูอัฟฟาน จำกัด มีสาขาต่างๆ ดังนี้

1. สำนักงานใหญ่ เลขที่ 6 ถนนยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง
จังหวัดปัตตานี
2. สาขาปัตตานี เลขที่ 6 ถนน ยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง
จังหวัดปัตตานี
3. สาขาสายบุรี เลขที่ 17 - 17/1 ถนนกะลาพอ ตำบลตะลุบัน อำเภอ
สายบุรี จังหวัดปัตตานี
4. สาขานราธิวาส เลขที่ 63/6 ถนนพนาสณฑ์ ตำบลบางนาค อำเภอเมือง
จังหวัดนราธิวาส
5. สาขายะลา เลขที่ 674/1 ถนนสีโรรส ตำบลสะเตง อำเภอเมือง จังหวัด
ยะลา
6. สาขาเรือเสาะ เลขที่ 168/2 หมู่ 1 ตำบลเรือเสาะ อำเภอเรือเสาะ จังหวัด
นราธิวาส
7. สาขาจะนะ เลขที่ 60, 60 หมู่ 2 ถนนเอเชีย ตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ
จังหวัดสงขลา
8. สาขาสุโหงโกลก เลขที่ 123 ถนนอนุภาชาดอนสุรณ 2 ตำบลสุโหงโกล-
ลก จังหวัดนราธิวาส
9. สาขาโคกโพธิ์ เลขที่ 3/12 ถนนเพชรเกษม ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอ
โคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี
10. สาขาตันหยงมัส เลขที่ 115 ถนนระแงะมรรคา หมู่ที่ 7 ตำบล
ตันหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส
11. สาขายะหา 92 ถนนสันติราษฎร์ ตำบลยะหา อำเภอยะหา จังหวัด
ยะลา 95120
12. สาขาเบตง 99 ถนนนาคราชบำรุง ตำบลเบตง อำเภอเบตง จังหวัด
ยะลา 95110

ภาคผนวก ข

สหกรณ์อิสลามอับดุลฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี

Prince of Songkla University
Pattani Campus



ภาพที่ 1 สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด สาขาปัตตานี



ภาพที่ 2 สหกรณ์อิสลามอิบนูอ์ฟาน จำกัด สาขาโคกโพธิ์



ภาพที่ 3 สหกรณ์อิสลามอับดุลฟาน จำกัด สาขาสายบุรี

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามการวิจัยและแบบขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม

Prince of Songkhla University
Pattani Campus

เลขที่แบบสอบถาม □□□



แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

.....
ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบน์อ์ฟฟาน จำกัด
ในจังหวัดปัตตานี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน
 - ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของสมาชิกด้านหลักชะรีอะฮ์
 - ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของสมาชิก
 - ตอนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับการบริการของสหกรณ์ฯ
2. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ทุกตอน ตามสถานภาพที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป
3. ข้อคำถามทุกข้อเป็นการประเมินผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้อย่างอิสระไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี โปรดตอบตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและใช้ในการวิจัยเท่านั้น

งานวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จไม่ได้หากปราศจากความร่วมมือจากท่าน ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

(นายสุสนุล หะยีดาราโอ๊ะ)

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาอิสลามศึกษา(มุสลิมศึกษา)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอน

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา(ด้านศาสนา)

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าชานะวีรย์	<input type="checkbox"/> ชานะวีรย์
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท
<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	<input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
4. ระดับการศึกษา(ด้านสามัญ)

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท
<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	<input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
5. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส
------------------------------	-------------------------------
6. อาชีพ

<input type="checkbox"/> รับราชการ	<input type="checkbox"/> เกษตรกร
<input type="checkbox"/> ค้าขาย	<input type="checkbox"/> นักศึกษา
	<input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
7. รายได้/เดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 7,000 บาท	<input type="checkbox"/> 7,001-15,000 บาท
<input type="checkbox"/> 15,001- 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 30,001 บาท ขึ้นไป
8. จำนวนสมาชิกในครอบครัว.....คน
9. ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์

<input type="checkbox"/> ก่อน 1 ปี	<input type="checkbox"/> 2 ปี – 5 ปี
<input type="checkbox"/> 6 ปี ขึ้นไป	

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของสมาชิกด้านหลักชะรือะฮฺ

	ทราบ	ไม่แน่ใจ	ไม่ทราบ
1. อัลลอฮฺ ^ﷻ ทรงอนุมัติการซื้อขายและห้ามดอกเบีย			
2. อัลลอฮฺ ^ﷻ ทรงประกาศสงครามกับผู้ที่ยืมดอกเบี้ย			
3. อัลลอฮฺ ^ﷻ ทรงสาปแช่งผู้ที่กินดอกเบี้ย ตัวแทน ผู้บันทึก(เจ้าหน้าที่) และผู้เป็นพยานให้			
4. วะดีอะฮฺ คือ เงินที่สมาชิกฝากให้สหกรณ์ฯ เพื่อดูแลรักษาสามารถเบิกถอนเมื่อไหร่ก็ได้ โดยสหกรณ์ฯไม่คิดค่าบริการใดๆ			
5. มุฏอเราะบะฮฺ คือ สมาชิกร่วมลงทุนกับสหกรณ์ฯ			
6. บัยอฺปะชะมิละอะญิล คือ สมาชิกซื้อสินค้ากับสหกรณ์ฯโดยจ่ายเงินผ่อน			
7. กองทุนตะกาฟูลเป็นเงินกองทุนที่สมาชิกสหกรณ์ฯ ร่วมบริจาคเพื่อช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกด้วยกัน			
8. เงินกู้ยืมฉุกเฉิน(ก้อรตุล หะซัน) เป็นเงินที่ทางสหกรณ์ให้กู้ยืมยามที่สมาชิกสหกรณ์ฯมีความจำเป็นโดยไม่คิดค่าบริการใดๆ			
9. กองทุนชะกาตของสหกรณ์ฯ เป็นเงินช่วยเหลือสมาชิก ประชาชนผู้ยากไร้ และสังคมที่มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือทั้งหมด 8 ประเภท ตามที่ถูกกำหนดไว้ในคำภีร์อัลกุรอาน			

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของสมาชิก

3.1 ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ	พอใจมาก	พอใจน้อย	ไม่พอใจเลย
1. ท่านพอใจในการชำระหนี้กับสหกรณ์ฯ เดือนละ 100 บาทและพอใจต่อเงินปันผลหุ้นประจำปี			
2. ท่านพึงพอใจที่ทางสหกรณ์ฯมีการบริการเงิน ฝาก – ถอน วะดีอะฮฺ			
3. ท่านพึงพอใจที่ทางสหกรณ์ฯเปิดให้บริการเงินฝาก ประเภทมุฏอเราะบะฮฺ(ร่วมลงทุน)กับสหกรณ์ฯและพึงพอใจต่อการปันผลกำไรที่เกิดขึ้น			

4. ท่านพึงพอใจที่สหกรณ์ฯเปิดให้บริการทางการเงินในรูปแบบซื้อสินค้าเงินผ่อนบวกกำไร(บัญชีเงินฝาก)			
5. ท่านพึงพอใจต่ออัตรากำไรสินเชื่อซื้อสินค้าเงินผ่อนที่สหกรณ์ฯเปิดบริการให้แก่สมาชิก			
6. ท่านพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับของกองทุนสวัสดิการตะกาพูลช่วยเหลือสมาชิก กรณีคลอดบุตร นอนพักรักษาตัวที่โรงพยาบาล และเสียชีวิต ที่ทางสหกรณ์ฯจัดตั้งขึ้น			
7. ท่านพึงพอใจต่อที่ทางสหกรณ์ฯกำหนดให้มีกองทุนประกันหนี้ขึ้นมาเพื่อช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกที่ขอสินเชื่อกับสหกรณ์ฯแล้วไม่สามารถชำระหนี้ได้อันเป็นเหตุสุวิสัย			
8. ท่านพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และสิทธิประโยชน์ของกองทุนสะสมทรัพย์ ที่ทางสหกรณ์ฯ ได้จัดตั้ง เพื่อสร้างครอบครัวขึ้น			
9. ท่านพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์กองทุนอัญญา ส่งเสริมสมาชิกเพื่อไปประกอบพิธีอัญญาที่สหกรณ์ฯเปิดให้บริการ			
10. ท่านพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์เงินยืมฉุกเฉิน(ก๊อรรูตอะชัน)ที่สหกรณ์ฯเปิดบริการให้สมาชิกสามารถยืมได้โดยไม่คิดค่าบริการใดๆ			
3.2 ความพึงพอใจด้านการให้บริการ			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. การยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ที่ท่านใช้บริการ			
2. ความนุ่มนวล เต็มใจและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ			
3. ความถูกต้องแม่นยำของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ			
4. ความทั่วถึงในการติดตามงาน และประสานงานของเจ้าหน้าที่ต่อสมาชิก			
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ			

6. การมีความซื่อสัตย์(อะมานะฮฺ)ของเจ้าหน้าที่ ไม่พูดโกหก หรือผิดสัญญา			
7. ความสะอาด เรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย			
ด้านอาคารสถานที่			
1. ความสะอาด เป็นระเบียบ ของอาคารและสถานที่			
2. ความพอเพียงและปลอดภัยของสถานที่จอดรถ			
3. ความสะดวกของการคมนาคมต่อสถานที่ตั้งสำนักงานฯ			
4. การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการให้บริการ			
5. สถานที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการมีหนังสือพิมพ์และวารสารให้อ่าน			
6. ป้ายกำหนดระยะเวลาการให้บริการแต่ละเรื่อง			
7. มีตู้รับข้อร้องเรียนหรือรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ			
ด้านกระบวนการให้บริการ			
1. การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service)			
2. ความพอเพียงสำหรับแบบฟอร์ม คำร้องต่างๆ			
3. ความยุติธรรมสำหรับการจัดลำดับคิวการให้บริการ			
4. ความรวดเร็วในการพิจารณาและอนุมัติ			

**ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านต่างๆ ในการให้บริการของสหกรณ์
อิสลาม อิบน์อัฟฟาน จำกัด**

4.1 ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ

ปัญหาด้านความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ

.....
.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

4.2 ความพึงพอใจด้านการให้บริการ

4.2.1 ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....
.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

4.2.2 ปัญหาด้านอาคารสถานที่

.....
.....

ข้อเสนอแนะ.....

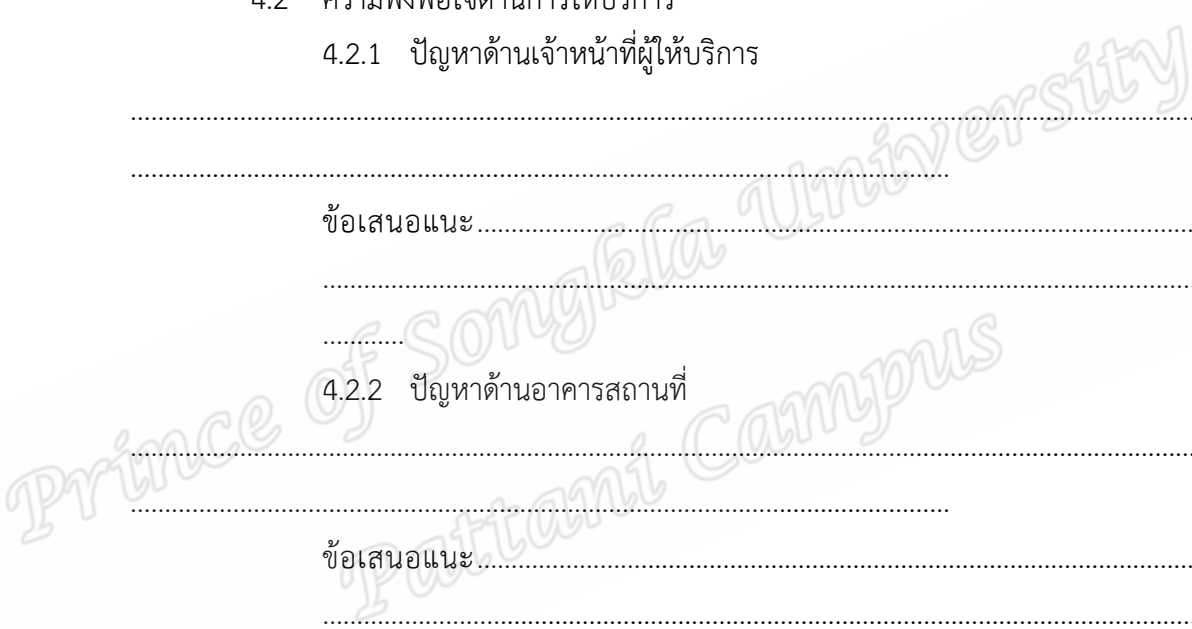
.....

4.2.3 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

.....
.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการ

วิทยาลัยอิสลามศึกษา ☎ 2260

ที่ มอ 751/

วันที่ พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ผศ.อับดุลรอชิด เจมะมะ

สิ่งที่แนบมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย

ด้วยนายฮุสนุล หะยีดาราโอะ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาอิสลามศึกษา (มุสลิมศึกษา) วิทยาลัยอิสลามศึกษา กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อับดุลเลาะ การีนา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ วิทยาลัยอิสลามศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย จึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา ความตรงประเด็นตามจุดประสงค์ของการวิจัย ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ทำให้แบบสอบถามมีความถูกต้องและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อการวิจัยต่อไป พร้อมนี้ได้แนบบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี” มาด้วยแล้ว จำนวน 1 ชุด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญมา ณ โอกาสนี้ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ยูโซะ ตาเละ)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยอิสลามศึกษา

ที่ ศธ.0521.2.08/



วิทยาลัยอิสลามศึกษา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ถนนเจริญประดิษฐ์ ตำบลรู่สะมิแล

อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000

พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย**เรียน** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ บารู**สิ่งที่แนบมาด้วย** แบบสอบถามการวิจัย

ด้วยนายอุสนุล หะยีดาราโอะ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาอิสลามศึกษา (มุสลิมศึกษา) วิทยาลัยอิสลามศึกษา กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร. अबดุลเลาะ การีนา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ วิทยาลัยอิสลามศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีคุณสมบัติเหมาะสม ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย จึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการ ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา ความตรงประเด็นตามจุดประสงค์ของการวิจัย ตลอดจนทั้ง การให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ทำให้แบบสอบถามมีความถูกต้องและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อการวิจัยต่อไป พร้อมนี้ได้แนบ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของ สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี” มาด้วยแล้ว จำนวน 1 ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ยูโซะ ตาละ)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยอิสลามศึกษา

สำนักงานเลขานุการ

วิทยาลัยอิสลามศึกษา

โทรศัพท์ 0-7333-1305, 0869639670

ภาคผนวก ง
สารบัญอายุษย อัลกรอาน

Prince of Songkhro University
Pattani Campus

สารบัญอายะฮ อักรอน

อายะฮ	หน้า	ลำดับ
.. أَلْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتْمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيْتُ لَكُمْ ..	1,106	1
..... إِنَّ الدِّينَ عِنْدَ اللَّهِ الْإِسْلَامُ	1,106	2
..... وَمَنْ يَبْتَغِ غَيْرَ الْإِسْلَامِ دِينًا فَلَنْ يُقْبَلَ مِنْهُ	2,107	3
..... وَأَتْمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي	2,107	4
..... يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا	3,108	5
..... ذَلِكَمُ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ	5,110	6
..... وَمِنْهُمْ مَنْ يَلْمِزُكَ فِي الصَّدَقَاتِ فَإِنْ أُعْطُوا مِنْهَا رَضُوا	42	7
..... يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ	13	8
..... وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ	17	9
..... وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ	18	10
..... وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا	19	11
..... ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ	121	12
..... قُلْ أَمَرَ رَبِّي بِالْقِسْطِ	21,122	13

ภาคผนวก จ
สารบัญอัลหะดีษ

Prince of Songkla University
Pattani Campus

สารบัญ้อลหะดีษ

อัลหะดีษ	หน้า	ลำดับ
..... لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ آكِلَ الرِّبَا	4,109	1
..... اجْتَنِبُوا السَّبْعَ الْمُؤْبَقَاتِ " قَالُوا: يَا رَسُولَ اللَّهِ، وَمَا هُنَّ ؟	4,127	2
..... قَدْ أَفْلَحَ مَنْ أَسْلَمَ، وَرُزِقَ كَفَافًا، وَقَنَّعَهُ اللَّهُ بِمَا آتَاهُ	11	3
..... رِضَاءُ اللَّهِ فِي رِضَاءِ الْوَالِدِ وَسَخَطُ اللَّهِ فِي سَخَطِ الْوَالِدِ	12	4
..... إِيمَانُ الْبَيْعِ عَنْ تَرَاضٍ	14,91,139	5
..... الْبِرُّ حُسْنُ الْخُلُقِ	14	6
..... مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ	15	7
..... أَيُّهَا النَّاسُ! أَفْشُوا السَّلَامَ	16	8
..... إِذَا انْتَهَى أَحَدُكُمْ إِلَى الْمَجْلِسِ فَلْيُسَلِّمْ	16	9
..... خَدَمْتُ النَّبِيَّ ﷺ عَشْرَ سِنِينَ، فَمَا قَالَ لِي أُفٍّ،	17	10
..... مَنْ اسْتَعْمَلَنَا عَلَى عَمَلٍ فَرَزَقْنَاهُ رِزْقًا فَمَا أَخَذَهُ بَعْدَ ذَلِكَ فَهُوَ غُلُولٌ	18	11
..... لَمْ يَكُنْ النَّبِيُّ فَاِحْشَاوَلَا مُتَفَحِّشًا،	19	12
..... رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ، وَإِذَا اشْتَرَى، وَإِذَا اقْتَضَى	20	13
..... أَلَا أُخْبِرُكُمْ بِمَنْ يَحْرُمُ عَلَى النَّارِ أَوْ بِمَنْ تَحْرُمُ عَلَيْهِ النَّارُ،	20	14
..... كَانَ تَاجِرٌ يُدَايِنُ النَّاسَ فِإِذَا رَأَى مُعْسِرًا قَالَ لِفَتِيَانِهِ بَحَاوَزُوا عَنْهُ	20,121	15
..... الْمُؤْمِنُ الَّذِي يُخَالِطُ النَّاسَ، وَيَصْبِرُ عَلَى آذَانِهِمْ،	21	16

ภาคผนวก ฉ
นิพนธ์ต้นฉบับ

Prince of Songkhro University
Pattani Campus

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี

ฮุสนุล หะยีดาราโอะ¹ อับดุลเลาะ การีนานา²

¹นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาอิสลามศึกษา

E-mail: husnull.bari@gmail.com

²ปร.ด. (อัลกุรอานและอัลหะดีษ), รองศาสตราจารย์

E-mail: kabdulla@bunga.pn.psu.ac.th

ภาควิชาอิสลามศึกษา วิทยาลัยอิสลามศึกษา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี และนำผลจากการศึกษาใช้เป็นข้อมูลสำหรับสหกรณ์ฯ เพื่อปรับปรุง แก้ไข และการพัฒนาคุณภาพของสหกรณ์ฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ สมาชิกสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด จำนวน 397 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัยพบว่า

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 21-40 ปี มีระดับการศึกษาด้านศาสนาต่ำกว่าชานะวียี มีระดับการศึกษา ด้านสามัญที่ระดับปริญญาตรี มีสถานะภาพสมรส ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง แม่บ้าน มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 7,001-15,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่ 2-5 ปี

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ฯ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจทุกข้อ และสมาชิกสหกรณ์ฯมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการในภาพรวม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจมากในทุกด้าน เมื่อ

พิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ฯ ทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ กับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน ระดับการศึกษาทางด้านสามัญและรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ระดับการศึกษาทางด้านศาสนาและอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Prince of Songkla University
Pattani Campus

The Satisfaction of the Members with the Products and the Services of Ibnu Affan Islamic Cooperative limited Pattani Province.

Husnull Hayidara-op¹, Abdullah Karina²

¹ Master Degree Candidate, Islamic Studies

E-mail: husnull.bari@gmail.com

² Ph.D. (al-Qur'an and al-Hadith) Associate Professor

E-mail: kabdulla@bunga.pn.psu.ac.th

Department of Islamic Study, College of Islamic Studies

Prince of Songkla University, Pattani Campus

ABSTRACT

This research aimed to study about the satisfaction of the members with the products and the services of Ibnu Affan Islamic cooperative limited Pattani in order to use the result of the study to be the data for the cooperative. The field research is conducted with 397 members of Ibnu Affan Islamic cooperative limited, collecting data by using questionnaires and used SPSS for windows computer program in analyzing data.

The result of the research found that:

1. The result of analyzing data about the status of the questionnaire answerers with frequency and percentage, it was found that most of the members of the cooperative are female, the age between 21-40 years old, the level of their Islamic education is lower than Thanawi level, the level of their academic education Batchalor degree of Art, their status are married, their occupations are as taking employment, housewives ; their earnings are between 7,000-15,000 baht per month, having 3 members in family, duration of being members of Ibnu Affan Islamic cooperative limited Pattani between 2-5 years.

2. The result of analyzing data about the level of the understanding in the principle of Shari'ah and the level of the satisfaction of the members of the

cooperative found that the members of the cooperative have the understanding in the principle of Shari'ah in the level of having the understanding. When considering in general, it was found that the members of the cooperative have the understanding in the principle of Shari'ah in the level of having the understanding in every item. And when considering in general about the satisfaction with the products and the services, it is found that the members have a lot of satisfaction in every aspect. When considering in each aspect, it is found that the members of the cooperative have the satisfaction with the services of the cooperative every aspect in the level of a lot of satisfaction arranging in sequence are as follow: the aspect of products, the aspect of services from officials, the aspect of building and the aspect of service process.

3. The result of analyzing data in comparison of satisfaction between the products and services of the cooperative and personal factors of the members of the cooperative found that the members of the cooperative who have the different personal factors in the level of academic education and income per month have not different satisfaction with the products and services of the cooperative at the statistic important mean at the level of 0.05. But the members of the cooperative who have the different personal factors in sex, the level of Islamic education and occupations have different satisfaction with the products and services of the cooperative at the statistic important mean at the level of 0.05.

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ศาสนาอิสลามเป็นศาสนาที่ชี้นำมนุษยชาติที่สมบูรณ์แบบที่สุดในทุกมิติของความเป็นอยู่และการดำเนินชีวิต อัลลอฮ์ ﷻ ตรัสไว้ในคำภีร์อัลกุรอานว่า

﴿ الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتَمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيتُ لَكُمُ
الْإِسْلَامَ دِينًا ﴾

(3 : ๑๙๙)

ความว่า “วันนี้ข้าได้ให้สมบูรณ์แก่พวกเจ้าแล้วซึ่งศาสนาของพวกเจ้า และข้าได้ให้ครบถ้วนแก่พวกเจ้าแล้ว ซึ่งความกรุณา เมตตาของข้า และข้าได้เลือกอิสลามให้เป็นศาสนาแก่พวกเจ้าแล้ว”

(อัลมาอิดะฮ: 3)

อายะฮ์นี้ถือเป็นความโปรดปรานของอัลลอฮ์ที่ยิ่งใหญ่ที่สุดต่อประชาชาติมุฮัมมัด ﷺ ที่พระองค์ทรงให้ศาสนาที่ท่านยึดถือปฏิบัตินั้นเป็นศาสนาที่สมบูรณ์แบบที่สุด โดยไม่ต้องอาศัยศาสนาใดๆ และอัลลอฮ์ ﷻ ได้ให้บัญญัติมุฮัมมัด ﷺ เป็นนบีท่านสุดท้ายที่ถูกส่งมาแก่มวลมนุษยชาติ และญิน¹³ จะไม่มีสิ่งใดที่อนุญัตินอกจากจะถูกอนุญัตินั้น และจะไม่มีสิ่งต้องห้ามใดนอกจากได้ทรงห้ามไว้ทุกเรื่องราวที่มาจากนบี ﷺ ไม่ใช่เรื่องมดเท็จและครมเครือ นอกจากสังฆกรรม(Ibn Kathīr, 2000: 5/46) อัลลอฮ์ ﷻ ทรงประกาศให้ทราบในอายะฮ์นี้ว่า พระองค์ทรงให้ศาสนาอิสลามครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ฉะนั้นจึงไม่มีสิ่งพร่องใดๆ อีกต่อไป

อัลลอฮ์ ﷻ ตรัสว่า

﴿ إِنَّ الدِّينَ عِنْدَ اللَّهِ الْإِسْلَامُ ﴾

(آل عمران: بعض من آية 19)

ความว่า “แท้จริงศาสนา ณ อัลลอฮ์ ﷻ นั้น คือ อัลอิสลาม”

(อาละอิมรอม: 19)

อิมาม อิบน์ กะซีร์ (Ibn Kathīr, 2000: 3/36) ได้กล่าวถึงอายะฮ์นี้ว่า พระองค์

¹³ ญิน เป็นสิ่งที่ไม่เหมือนมนุษย์ หมายถึง อมนุษย์ (Majma‘a al-Lughah al-Arabiyah, 2004:141)

อัลลอฮ์ ﷻ ทรงแจ้งว่าแท้จริงศาสนาอื่นใดจะไม่ถูกตอบรับ ณ อัลลอฮ์ ﷻ นอกจากศาสนาอัลอิสลามเท่านั้น นั่นคือการเจริญรอยตามแนวทางของบรรดาเราะซูลที่อัลลอฮ์ ﷻ ได้ส่งมาในแต่ละยุคสมัยกระทั่งสิ้นสุดที่นบีมุฮัมมัด ﷺ ผู้ใดก็ตามที่แสวงหาศาสนาที่ไม่ใช่ศาสนาอัลลอฮ์ เขาจะไม่ถูกตอบรับ ดังตรัสของอัลลอฮ์ ﷻ ที่ว่า

﴿ وَمَنْ يَبْتَغِ غَيْرَ الْإِسْلَامِ دِينًا فَلَنْ يُقْبَلَ مِنْهُ وَهُوَ فِي الْآخِرَةِ
مِنَ الْخَاسِرِينَ ﴾

(آل عمران: 85)

ความว่า “และผู้ใดที่แสวงหาศาสนาหนึ่งศาสนาใดอื่นจากศาสนาอิสลามแล้ว ศาสนานั้นก็จะไม่ถูกรับจากข้าเป็นอันขาด และในอาคิเราะฮ์ เขาผู้นั้นจะอยู่ในหมู่ผู้ที่ขาดทุน”

(อาละอิมรอน: 85)

ในความสมบูรณ์แบบของศาสนาอิสลามนี้เอง พระองค์ทรงอธิบายบทบัญญัติต่างๆ แก่มวลมนุษยชาติเอาไว้ทั้งหมด ซึ่งล้วนแล้วเป็นทางนำและสิ่งที่ดีงามทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้ อัลลอฮ์ ﷻ ตรัสว่า

﴿ وَأَتَمَّمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي ﴾

(المائدة: بعض من آية 3)

ความว่า “ข้าได้ให้ครบถ้วนแก่พวกเจ้าแล้ว ซึ่งความกรุณาเมตตาของข้า”

(อัลมาอิดะฮ์: ส่วนหนึ่งจากอายะฮ์ที่ 3)

อายะฮ์ข้างต้นนับเป็นตัวบทที่ชัดเจนยิ่งที่ระบุไว้ว่า ศาสนาอิสลามมิได้ทิ้งสิ่งใดในสิ่งที่มนุษย์มีความต้องการทั้งในโลกนี้และอาคิเราะฮ์ นอกจากอิสลามได้ชี้แจงไว้อย่างแจ่มแจ้งครบถ้วนสมบูรณ์หมดทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ใด หรือสมัยใดก็ตาม พระองค์ทรงพอพระทัยให้อิสลามเป็นศาสนาสำหรับทุกคน พระองค์จึงทรงประกาศว่า พระองค์จะมีทรงรับแนวทางอื่นใดในการดำเนินชีวิต การเป็นอยู่ ตลอดจนกิจกรรมการงานของมนุษย์บนผืนโลกใบนี้เว้นเสียแต่อัลอิสลามเท่านั้น

อิสลามถูกประทานลงมาเพื่อวางระบบการเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างเจ้าผู้ทรงสร้างกับมนุษย์ผู้ถูกสร้างด้วยบัญญัติการปฏิบัติศาสนกิจ (อิบาดะฮ์) ต่างๆ เพื่อให้มนุษย์สักการะอัลลอฮ์ ﷻ เพียงองค์เดียว เพื่อขัดเกลาชำระจิตใจให้ใสสะอาด และเพื่อวางระบบการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน เช่น การซื้อขาย การแต่งงาน มรดก การลงอาญา และอื่นๆ เพื่อให้มนุษย์สามารถอยู่ร่วมกันฉันท์พี่น้องอย่างสันติ ยุติธรรม และมีเมตตาต่อกัน (อัตตุวัยญูรีย, 2008: 2)

ด้วยเหตุนี้ มุสลิมจึงจำเป็นต้องรับรู้อะไรและทำความเข้าใจกับศาสนาที่ตนนับถืออยู่ ไม่ว่าจะเป็นในด้านของหลักการศรัทธา หลักการปฏิบัติศาสนกิจ หลักการด้านศีลธรรม หรือหลักการด้านสังคมที่เกี่ยวข้องกับส่วนรวมซึ่งประกอบด้วยด้านการเมือง สังคม และเศรษฐกิจ

ในระบบเศรษฐกิจนั้น อิสลามได้ชี้แจงถึงการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจซึ่งจะต้องให้สอดคล้องตามที่อิสลามได้กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นด้านการค้า การพาณิชย์ สหกรณ์ บริษัททุนรวม หุ้น ฯลฯ รวมถึงโครงสร้างทางเศรษฐกิจทั้งระบบ เป็นต้น ซึ่งเป้าหมายหลักนั้นเพื่อขอจัดความอธรรมที่จะเกิดขึ้นภายในสังคม เพราะอัลลอฮ์ ﷻ เป็นผู้ทรงสร้างทุกสรรพสิ่งบนโลกใบนี้ พระองค์จึงทรงรอบรู้ในสิ่งที่พระองค์ทรงสร้างและรอบรู้ถึงการกระทำต่างๆของมวลมนุษย์ โดยเฉพาะในเรื่องของริบา ซึ่งถือเป็นบาปใหญ่ แท้จริงแล้วอัลลอฮ์ ﷻ ได้ประกาศสงครามกับผู้ทักและผู้ที่ให้ริบาซึ่งแตกต่างจากบาปประเภทอื่นๆ ในอัลกุรอานอัลลอฮ์ ﷻ ตรัสว่า

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ . فَإِن لَّمْ تَقْعَلُوا فَاذْبُوا بِحِزْبِ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِن تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴾

(البقرة: 278 - 279)

ความว่า “บรรดาผู้ศรัทธาทั้งหลาย! พึงยำเกรงอัลลอฮ์เถิด และจงละเว้นดอกเบี้ยที่ยังเหลืออยู่เสีย หากพวกเจ้าเป็นผู้ศรัทธา และถ้าพวกเจ้ามิได้ปฏิบัติตาม ก็พึงรับรู้ไว้ด้วยว่า ซึ่งสงครามจากอัลลอฮ์ และร่อซูลของพระองค์ และหากพวกเจ้าสำนึกผิดกลับเนื้อกลับตัวแล้ว สำหรับพวกเจ้าก็คือต้นทุนแห่งทรัพย์ของพวกเจ้า โดยที่พวกเจ้าจะได้ไม่อธรรม และไม่ถูกอธรรม”

(อัลบะเกาะเราะฮ์: 278-279)

อัลลอฮ์ ﷻ ให้ข่าวผู้ศรัทธาทั้งหลายพึงยำเกรงต่อพระองค์ ﷻ และพระองค์ ﷻ ได้ทรงห้ามให้ปฏิบัติในสิ่งที่พระองค์กริ้วและไม่พอใจ ให้พึงระวังการกระทำต่างๆ ของท่าน ให้ละในทรัพย์สินที่เพิ่มพูนจากต้นทุนของท่านโดยไม่เป็นธรรม หากท่านเป็นผู้ศรัทธาในสิ่งที่อัลลอฮ์ ﷻ ได้บัญญัติอนุมัติการซื้อขาย ห้ามริบาและสิ่งอื่นๆ (Ibn Kathīr, 2000: 2/496) และยังเป็นการลดช่องว่างระหว่างคนรวยกับคนจนอีกด้วย (บรรจง บินกาซัน, 2547: 13-14) การเป็นผู้ที่มีความรู้เห็นเป็นใจหรือพัวพันกับริบานั้นถือว่าเป็นเรื่องที่ศาสนาไม่พอใจอย่างยิ่ง ถึงขั้นที่ท่านนบี ﷺ ได้ประณามต่อผู้กระทำความผิดว่า ดังรายงานจากท่าน ญาบิร رضي الله عنه ว่า

((لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَكِلَ الرِّبَا، وَمُؤَكَّلَهُ
وَكَاتِبَهُ، وَشَاهِدَيْهِ، وَقَالَ: هُمْ سَوَاءٌ))

(أخرجه مسلم، 1991: 1598)

ความว่า “ท่านเราะซูล ﷺ ได้ประณามผู้ที่กินริบา ผู้ให้กิน
ผู้บันทึก และผู้เป็นพยานทั้งสองคน และท่านกล่าวว่า พวกเขา
เขาอยู่ในฐานะที่เท่าเทียมกัน”

(บันทึกโดย Muslim, 1991: 1598)

ท่านนบี ﷺ ยังได้จัดริบาให้อยู่ในประเภทบาปใหญ่ที่ทำให้เกิดความพินาศ ท่านได้
ห้ามมิให้มีส่วนเกี่ยวข้องกับริบาโดยเด็ดขาด ดังรายงานจากท่านอะบูซุรรอยเราะฮ์ رضي الله عنه จากท่านนบี
ﷺ ที่กล่าวไว้ว่า

((اجْتَنِبُوا السَّبْعَ الْمُؤْبَقَاتِ " قَالُوا: يَا رَسُولَ اللَّهِ، وَمَا هُنَّ؟
قَالَ: " الشِّرْكَ بِاللَّهِ، وَالسِّحْرُ، وَقَتْلُ النَّفْسِ الَّتِي حَرَّمَ اللَّهُ إِلَّا
بِالْحَقِّ، وَكُلُّ الرِّبَا، وَأَكْلُ مَالِ الْيَتِيمِ، وَالتَّوَلَّى يَوْمَ الرَّحْفِ،
وَقَدْ فُتِّ الْمُحْصَنَاتِ الْمُؤْمِنَاتِ الْعَافِلَاتِ))

(أخرجه مسلم، 1991: 89)

ความว่า “พวกท่านจงออกห่างจากสิ่งที่ทำให้หายนะเจ็ด
อย่าง พวกเขา (บรรดาเศาะฮาบะฮ์) ได้ถามว่า “โอ้ท่านเราะซูล
สุล มันคืออะไร? ท่านจึงกล่าวว่า การตั้งภาคีกับอัลลอฮ์ การ
ใช้เวทมนต์ไสยศาสตร์ การฆ่าชีวิตหนึ่งที่พระองค์ทรงห้าม
เว้นแต่ด้วยความชอบธรรม การกินริบา การกินทรัพย์สินของ
เด็กกำพร้า การถอยหนีในวันแห่งการเผชิญหน้ากับศัตรู และ
การใส่ความหญิงหนึ่งที่ดีที่ผู้ศรัทธาและบริสุทธิ์”

(บันทึกโดย Muslim, 1991: 89)

เงิน ทรัพย์สิน และสินค้าต่างๆ กระจุกกระจายอยู่ตามผู้คน ในขณะที่มนุษย์มีความ
ต้องการต่อสิ่งที่ผู้อื่นครอบครองอยู่ ซึ่งเขาจะไม่ยอมมอบสิ่งที่เขาครอบครองอยู่ให้แก่อีกคนหนึ่งโดย
ปราศจากสิ่งแลกเปลี่ยน ดังนั้น ด้วยการอนุมัติให้มีการซื้อขาย ทำให้เขาได้สมหวังในสิ่งที่เขากำลัง
ต้องการอยู่ และทำให้เขาได้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ไม่เช่นนั้นแล้ว มนุษย์ก็จะหันไปใช้วิธีการ
ปล้นสะดม ลักขโมย ฉกชิง ใช้กลอุบาย และฆ่าฟันกัน (อิตตุวัยญูรีย, 2008: 2) การห้ามดอกเบี้ยนั้น
เป็นผลมาจากการที่อิสลามมีความเป็นห่วงเป็นใยต่อสวัสดิภาพ ศีลธรรม สังคมและเศรษฐกิจของ
มนุษย์อีกด้วยเช่นกัน เพราะการเอาดอกเบี้ยนั้นหมายถึงการเอาทรัพย์สินของคนหนึ่งมาโดยไม่ให้สิ่ง

ใดเป็นการแลกเปลี่ยนอย่างเป็นธรรม เพราะว่าผู้ให้กู้ยืมเงินโดยได้รับส่วนเพิ่มจากผู้กู้โดยเปล่า อีกทั้ง การอาศัยดอกเบี้ยเป็นการสกัดกั้นคนมีเงินมีให้เข้าไปทำธุรกิจหรือเอาเงินไปเสี่ยงในการค้าหรือการ อุตสาหกรรมอีกทั้งยังทำให้ประชาชนต้องเสียผลประโยชน์ และธุรกิจของโลกก็จะไม่สามารถ ดำเนินการไปได้หากปราศจากการค้า การอุตสาหกรรม และอื่นๆ เป็นต้น ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีเงินอยู่ก็ สามารถหาเงินเพิ่มขึ้นมาได้โดยไม่ต้องทำงาน โดยการปล่อยกู้แล้วบวกดอกเบี้ยเพิ่ม โดยปกติผู้ให้กู้นั้นจะเป็นคนร่ำรวยในขณะที่ผู้กู้เป็นคนจน คนรวยก็จะเอาเปรียบคนจน เป็นการขัดต่อความเมตตา และการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (ยูซุฟ อัลเกาะเราะฮ์ฏอวีย์, 2547: 344–345)

อิสลามได้วางกฎระเบียบเกี่ยวกับกิจกรรมเหล่านี้เพื่อประกันว่า กิจกรรมจะดำเนินไปด้วยความซื่อสัตย์ ไม่เอาเปรียบ ไม่สร้างความเสียหายให้กับพี่น้องร่วมโลก ให้อยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม ณ อัลลอฮ์ ﷻ ดังที่พระองค์ตรัสว่า

﴿ ذَلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ ﴾

(البقرة: بعض من آية 282)

ความว่า “นั่นแหละคือ สิ่งที่ยุติธรรมยิ่งกว่า ณ อัลลอฮ์ ﷻ”

(อัลบะกอเราะฮ์: ส่วนหนึ่งจากอายะฮ์ที่ 282)

ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส เป็นพื้นที่ที่มีประชากรที่นับถือศาสนาอิสลามเป็นส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 85.16 โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 1,213,387 คน(กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2550: ออนไลน์) ซึ่งถือว่าเป็นปริมาณที่ค่อนข้างสูงมาก จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างระบบเศรษฐกิจที่สอดคล้องกับหลักการของอัลอิสลามหรือสอดคล้องกับหลักชะรีอะฮ์ สถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงินก็ต้องดำเนินกิจการที่ไม่ขัดต่อหลักการอัลอิสลามด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริพา เพราะเป็นสิ่งที่ให้โทษมหันต์ต่อมนุษย์ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม จิตใจ และจริยธรรม

หนึ่งในสถาบันการเงินในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามนั้นคือ สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด

โดยหลักทั่วไปแล้วสหกรณ์เป็นสถาบันการเงินทางเลือกหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของประชาชนยุคปัจจุบัน ที่ให้บริการทางการเงินโดยมีหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ เป็นแหล่งออมเงินและเป็นแหล่งกู้ยืมเงิน ซึ่งรัฐบาลส่งเสริมให้เกิดขึ้นในทุกสาขาอาชีพ เพราะในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 หมวด 5 ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในส่วนที่ 7 แนวนโยบายด้านเศรษฐกิจ ได้มอบแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างหลักประกันและรับรองสิทธิเสรีภาพในการประกอบอาชีพของประชาชนไว้ในมาตรา 84 ว่า รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านเศรษฐกิจโดยการส่งเสริม สนับสนุน และคุ้มครองระบบสหกรณ์ให้เป็นอิสระ และการรวมกลุ่มการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพตลอดทั้งการรวมกลุ่มของประชาชนเพื่อดำเนินกิจการด้านเศรษฐกิจ

(ศูนย์ทนายความทั่วไทย, ม.ป.ป.: ออนไลน์) ในระบบสหกรณ์นั้นถือได้ว่าสมาชิกเป็นเสมือนเจ้าของสหกรณ์ สมาชิกจึงมีบทบาทในการบริหารงานของสหกรณ์และมีสิทธิในการรับเฉลี่ยคืนผลประโยชน์ที่ได้จากการดำเนินงานของสหกรณ์ด้วยซึ่งแตกต่างจากสถาบันการเงินอื่นๆ ที่เจ้าของสถาบันการเงินคือผู้ถือหุ้น ส่วนผู้ฝากเงินและผู้กู้เงิน ไม่มีสิทธิออกเสียงในการบริหารงานรวมถึงไม่มีสิทธิได้รับการเฉลี่ยผลประโยชน์คืนจากสถาบันการเงินเหล่านี้ (ยงยศ จันทรศิริ, 2545: 2) สหกรณ์เป็นกลุ่มธุรกิจการเงินในระบบปิดซึ่งมีลูกค้าคือ สมาชิกเท่านั้น ดังนั้นสหกรณ์จึงจำเป็นต้องสนองตอบต่อความต้องการของสมาชิก มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสหกรณ์อิสลาม อิบнуอัฟฟาน จำกัด ที่ให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่แตกต่างจากระบบสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วไป

สหกรณ์อิสลาม อิบнуอัฟฟาน จำกัด จัดได้ว่าเป็นสหกรณ์ที่มีบทบาทต่อมุสลิมในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นอย่างมาก ปัจจุบันสหกรณ์อิสลาม อิบнуอัฟฟาน จำกัด ได้ดำเนินการมาแล้วเป็นเวลากว่าสองทศวรรษ โดยมีสาขาต่างๆ กระจายกันอยู่ในท้องถิ่นมีสาขาต่างๆ ถึง 11 สาขา มีสมาชิกทั้งสิ้น 83,168 คน(สหกรณ์อิสลาม อิบнуอัฟฟาน จำกัด, 2557: 46) โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อที่จะบริการทางการเงินตามหลักชะรีอะฮ์ ดำรงไปตามระบบเศรษฐกิจในรูปแบบของอัลอิสลาม

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาหัวข้อความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ที่เป็นสถาบันการเงินที่รัฐบาลยอมรับสถาบันหนึ่ง ซึ่งเปิดให้บริการทางการเงินตามหลักชะรีอะฮ์ เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนา การบริหารจัดการ การบริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่าคู่แข่งสามารถที่จะสร้างแรงจูงใจให้ผู้คนโดยเฉพาะมุสลิมให้ได้หันมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น ให้สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อปรับปรุง แก้ไข และการพัฒนาคุณภาพของสหกรณ์ฯในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.3 เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ

1.2.4 เพื่อนำผลจากการศึกษาใช้เป็นข้อมูลสำหรับสหกรณ์อิสลาม อิบнуอัฟฟาน จำกัด ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ โดยผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั้งที่มาจากตัวบทอัลกุรอาน อัลหะดีษ และแหล่งข้อมูลที่เป็นของสากลทั่วไป ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การบริการ หลักการ ตลาด คุณภาพบริการ และศึกษาถึงนิยามผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ตามหลักชะรีอะฮ์ ที่สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟานได้นำมาประยุกต์ใช้

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 28,130 ราย¹⁴ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด จำนวน 394 ราย ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 725)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี
2. นำผลจากการศึกษาใช้เป็นข้อมูลสำหรับสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ต่างๆของสหกรณ์ ความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ และกระบวนการให้บริการ

สมาชิก หมายถึง ผู้ที่ได้ทำการเปิดบัญชีหุ้นสมาชิกกับสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง ผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ตามหลักชะรีอะฮ์ที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด เปิดให้บริการ

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการของสหกรณ์ฯต่อสมาชิก ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ

สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี

¹⁴ สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด, 2557: 45-46

สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี หมายถึง สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด สาขาปัตตานี ตั้งอยู่ เลขที่ 6 ถนน ยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด สาขาสายบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 17-17/1 ถนนกะลาพอ ตำบลตะลุบัน อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี 94110 และสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด สาขา โศกโพธิ์ ตั้งอยู่เลขที่ 3/12 ถนนเพชรเกษม ตำบลโศกโพธิ์ อำเภอโศกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี 94120

อัลลอฮฺ คือ พระผู้เป็นเจ้าของที่สมควรแก่การสักการะที่แท้จริง (Majma'a al-Lughah al-Arabiyah, 2004: 25)

อัลกุรอาน คือ คัมภีร์ของอัลลอฮฺ ﷻ ประทานแก่ท่านนบีมุฮัมมัด ﷺ ด้วยคำและความหมาย มีการสืบทอดจากท่านนบิ ﷺ มายังเราอย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีความคลุมเครือใดๆ มีการบันทึกตั้งแต่สุเราะฮ์อัลฟาติหะฮ์จนถึงสุเราะฮ์อันนาส (Abu Shuhbah, 1987: 6)

อayah หมายถึง ประโยคในอัลกุรอานประโยคเดียวหรือหลายๆ ประโยคที่บ่งบอกถึงการสิ้นสุดของประโยคนั้นๆ (Majma'a al-Lughah al-Arabiyah, 2004: 35)

ริบา หรือ อรัriba ในนิยามทางเทคนิค หมายถึง การเพิ่ม หรือสิ่งที่เพิ่ม ในทางวิชาการ หมายถึง การกั๊ยมีมีการวางเงื่อนไขระหว่างคู่สัญญา (Majma'a al-Lughah al-Arabiyah, 2004: 326)

ชะรีอะฮ์ คือ สิ่งที่อัลลอฮฺ ﷻ ทรงบัญญัติแก่บ่าวในศาสนาอิสลาม (Al-Jauhariy, 1979: 3/1236)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ซึ่งสาระสำคัญที่เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัย คือ ประชากรเป้าหมาย กลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง รูปแบบการวิจัย เครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรเป้าหมาย กลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกของสหกรณ์ฯ เฉพาะสาขาในจังหวัดปัตตานี จำนวนทั้งสิ้น 28,130 คน ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนสมาชิก สหกรณ์ฯ

สาขา	จำนวนสมาชิก
ปัตตานี	16,241
สายบุรี	7,975
โคกโพธิ์	3,914
รวม	28,130

ที่มา : เอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการ สหกรณ์อิสลาม อิบнуอัฟฟาน จำกัด ชุดที่ 17 ครั้งที่ 1/2557 (น.45-46)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีสถานภาพเป็นสมาชิกอยู่จำนวน 394 ราย ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการของ ทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากจำนวนสมาชิกทั้งหมดในจังหวัดปัตตานี ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนสมาชิกสหกรณ์ฯ ทั้งหมด

e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่กำหนด (ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ $e = 0.05$)

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{28,130}{1 + 28,130(0.05)^2}$$

$$= 394.39$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 394 คน

1.3 วิธีสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ฯ จำนวน 394 ราย โดยใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่สมาชิก เฉพาะที่มาใช้บริการกับสหกรณ์ฯ ในแต่

ละสาขา ในช่วงเวลาทำการ คือ วันอาทิตย์ - วันพฤหัสบดี ตั้งแต่เวลา 8.30 – 15.30 น. และกลุ่มตัวอย่างสมาชิกเป็นไปตามสูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ส่วนการกำหนดจำนวนตัวอย่างแต่ละสาขานั้น โดยกำหนดจากแต่ละสาขาให้ เป็นไปตามสัดส่วนของสมาชิกในแต่ละสาขาตามสูตร ดังนี้

$$n_i = \frac{nN_i}{N}$$

เมื่อ n_i = ตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 n = กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทั้งหมด
 N_i = สมาชิกในแต่ละสาขา
 N = สมาชิกทั้งหมด

ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวนสมาชิกและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สาขา	จำนวนสมาชิก	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สาขาปัตตานี	16,241	227
สาขาสายบุรี	7,975	112
สาขาโคกโพธิ์	3,914	55
รวม	28,130	394

2. รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน

2.1 การวิจัยเอกสาร

การทบทวนเอกสารปฐมภูมิ โดยผู้วิจัยจะศึกษาจากคัมภีร์อัลกุรอาน อัลหะดีษ ที่ได้กล่าวถึงเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการให้บริการ

การทบทวนเอกสารทุติยภูมิ ประกอบด้วย เอกสารทั่วไปที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการ และธุรกรรมการเงินตามหลักชะรีอะฮ์ที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด นำมาประยุกต์ใช้

2.2 การวิจัยภาคสนาม

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

3. เครื่องมือในการวิจัย

3.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 2 ประเภท ได้แก่ คำถามที่กำหนดไว้ให้เลือกตอบแบบปลายปิด (Close - ended Question) และคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระแบบปลายเปิด (Open - ended Question) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยศึกษาค้นคว้าจากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานทางด้านประชากร เศรษฐกิจและสังคมของบางประการของสมาชิกสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด

ตอนที่ 2 มีสองหัวข้อย่อย ดังนี้

2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของสมาชิกสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด เพื่อให้ทราบถึงความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ของสมาชิกสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด

2.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในด้านกำไรของผลิตภัณฑ์ต่างๆและการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด

เกณฑ์ในการให้คะแนนของเครื่องมือ

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ของสมาชิกสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ทราบ	ให้คะแนนเท่ากับ 3
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนนเท่ากับ 2
ไม่ทราบ	ให้คะแนนเท่ากับ 1

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในด้านกำไรของผลิตภัณฑ์ต่างๆและการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด มีเกณฑ์ในการให้คะแนนโดยแบ่งความพึงพอใจของสมาชิกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจมาก	ให้คะแนนเท่ากับ 3
ความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2
ไม่พึงพอใจเลย	ให้คะแนนเท่ากับ 1

3. เกณฑ์ความหมายขอค่าเฉลี่ย โดยการหาค่าพิสัยและอันตรภาคชั้นและนำผลต่างที่ได้มากำหนดเกณฑ์การวัดระดับค่าเฉลี่ย โดยผู้วิจัยได้กำหนดโดยใช้สูตรต่อไปนี้ (Best, 1977: 174 อ้างถึงใน วัชรภรณ์ จันทรสุวรรณ, 2555: 23)

สูตรการกำหนดช่วงคะแนน

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน (I)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} \\ (I) &= \frac{3 - 1}{3} \\ &= 0.66 \end{aligned}$$

จะได้ช่วงคะแนนเฉลี่ยและระดับความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.00 – 2.34 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจ

คะแนนเฉลี่ย 2.33 – 1.67 หมายถึง ไม่แน่ใจ

คะแนนเฉลี่ย 1.66 – 1.00 หมายถึง ไม่มีความรู้ความเข้าใจ

และได้ช่วงคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.00 – 2.34 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.33 – 1.67 หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.66 – 1.00 หมายถึง ไม่พึงพอใจเลย

3.2 การสร้างแบบสอบถาม

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยท่านอื่นๆ มาเป็นแนวในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมถึงความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ที่สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟานนำมาประยุกต์ใช้ กำหนดขอบเขตความพึงพอใจของสมาชิกในด้านความรู้ความเข้าใจและปันผลหรือกำไรของผลิตภัณฑ์ต่างๆ และกำหนดขอบเขตคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Contents Validity) คือพิจารณาข้อคำถามที่สร้างขึ้นมาว่ามีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาสาระของเครื่องมือกับเนื้อหาสาระของสิ่งที่ต้องการศึกษา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น และคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า

ความตรง ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนพิจารณาถึงความเห็นและให้คะแนน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 116 - 117) ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้อง
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้อง
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้อง

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า จำนวน 15 ราย

5. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาตรวจสอบให้คะแนนและหาความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (มยุรี เผือกไร่, 2554: 48) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

6. ปรับปรุงแก้ไขคุณภาพของเครื่องมืออีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์จากข้อบกพร่องที่พบจากการตอบของกลุ่มตัวอย่าง

7. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 แหล่งของข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยศึกษาอัลกุรอาน อัลหะดีษ เอกสารเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการ และผลิตภัณฑ์ทางการเงินตามหลักชะรีอะฮ์ที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด นำมาประยุกต์ใช้และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ โดยใช้แบบสอบถาม

4.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตเพื่อเป็นการแนะนำตัวจากคณะวิทยาลัยอิสลามศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

2. ศึกษาข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง โดยศึกษาข้อมูลจากสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขที่ 6 ถนน ยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสอบถามตามแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. นำเครื่องมือที่สร้างที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) ของครอนบาค (Cronbach)
5. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการกรอกตามแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง
6. นำผลการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความเรียบร้อย ความถูกต้องสมบูรณ์ในการลงข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการศึกษาทางสังคมศาสตร์หรือ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยใช้วิธีการทางสถิติทำการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 21-40 ปี มีระดับการศึกษาด้านศาสนาต่ำกว่าชานะวีร์ มีระดับการศึกษาด้านสามัญที่ระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง แม่บ้าน มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 7,001-15,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่ 2-5 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ฯ พบว่า

สมาชิกสหกรณ์ฯมีความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจทุกข้อ

และสมาชิกสหกรณ์ฯมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการในภาพรวม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจมากในทุกด้าน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ฯ ทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ กับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน ระดับการศึกษาทางด้านสามัญและรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ระดับการศึกษาทางด้านศาสนาและอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ โดยภาพรวมสมาชิกมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ด้านหลักการชะรีอะฮฺ พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการสหกรณ์ฯ อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี สำหรับสมาชิกที่มีการรับรู้ มีความรู้ความเข้าใจ ในหลักการชะรีอะฮฺแล้วเป็นสิ่งที่ดี แต่หากทำการศึกษาเป็นรายข้อแล้วถือว่ายังมีสมาชิกที่ยังไม่แน่ใจ และไม่มีความรู้ความเข้าใจ สำหรับผู้ที่ไม่แน่ใจ และไม่มีความรู้ความเข้าใจด้านหลักการชะรีอะฮฺ ด้านธุรกรรมต่างที่ทางสหกรณ์ฯ เปิดให้บริการ ทางสหกรณ์สหกรณ์ฯ ต้องให้ข้อมูล ชี้แนะหรืออธิบายให้สมาชิกสหกรณ์ฯทราบ เพื่อสอดคล้องกับ อายะฮ์อัลกุรอานที่ว่า

﴿ اذْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ ﴾

(النحل: بعض من آية 126)

ความว่า “จงเรียกร้องสู่แนวทางแห่งพระเจ้าของสุเจ้า”

(อันนะหฺล: ส่วนหนึ่งจากอายะฮ์ 126)

2. ด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ โดยภาพรวมสมาชิกมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านแต่เมื่อทำการศึกษาลงรายละเอียดแล้วพบว่าความพึงพอใจของสมาชิกต่ออัตรากำไรสินเชื่อซื้อสินค้าเงินผ่อนที่ทางสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด เปิดให้บริการแก่สมาชิกแล้วจะอยู่ในระดับความพอใจที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆที่สหกรณ์ฯเปิดให้บริการ ซึ่งจะยังไม่ค่อยสอดคล้องมากนักกับหะดีษที่ท่านนบี ﷺ ได้กล่าวไว้ว่า

((إِنَّمَا الْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ))

(أخرجه ابن ماجه، د.ت: 2185)

ความว่า “แท้จริงการซื้อขายต้องเกิดจากความพึงพอใจเท่านั้น”

(บันทึกโดย Ibn Majah, n.d.: 2185)¹⁵

ปัจจัยทางด้านนี้ถือว่าเป็นรายได้หลักของสหกรณ์ฯ จึงควรมีผลลงในอัตรากำไรจากเดิมหรือสร้างนโยบายที่จะพัฒนาสู่การทำความเข้าใจให้ถูกต้องกับสมาชิก

3. คุณภาพการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ ต่อสมาชิก ผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะพบว่าความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติ สมาชิกจะมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับกระบวนการให้บริการด้านอื่นๆ ซึ่งไม่ค่อยสอดคล้องมากนักกับหะดีษที่ท่านนบีﷺ ได้กล่าวว่า

((كَانَ تَاجِرٌ يُدَايِنُ النَّاسَ فَإِذَا رَأَى مُعْسِرًا قَالَ لِفَتِيَانِهِ جَاوِزُوا

عَنْهُ لَعَلَّ اللَّهَ أَنْ يَنْجَاوِرَ عَنَّا فَتَجَاوَرَ اللَّهُ عَنْهُ))

(أخرجه البخاري، 1400 :2078)

ความว่า “มีพ่อค้าคนหนึ่งเขาชอบให้สินเชื่อแก่ผู้คน เมื่อเขาเห็นลูกค้าที่ลำบาก เขาจะกล่าวแก่บรรดาคนงานของเขาว่าจงอย่าเข้มงวดกับเขา เพราะว่าอัลลอฮ์จะได้ไม่เข้มงวดกับเราดังนั้น อัลลอฮ์จึงไม่เข้มงวดกับเขา”

(บันทึกโดย al-Bukhariy, 1400: 2078)

ปัจจัยทางด้านนี้ถือว่ามีความสำคัญมากกับสภาวะในปัจจุบัน เนื่องจากเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถทำให้การบริการมีความรวดเร็ว และยังสามารถลดความซับซ้อนในการให้บริการในบางเรื่อง

4. ปัจจัยส่วนบุคคล จากการทดสอบตัวแปรด้านต่างๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จากกลุ่มตัวอย่าง 397 ชุด พบว่า เพศและอาชีพของสมาชิก มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกเพศชาย

¹⁵ อัลอัลบานีย์(al-Albaniy, 1997: 2215) ระบุว่า เป็นหะดีษเศาะหิห

และเพศหญิง ที่มาใช้บริการสหกรณ์ฯ ได้รับการให้บริการที่แตกต่างกัน จึงมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องมากนักที่อิสลามสั่งใช้ให้ให้เป็นธรรม ดังที่อัลลอฮ์ ﷻ ได้ตรัสว่า

﴿ قُلْ أَمَرَ رَبِّي بِالْقِسْطِ ﴾

(الأعراف: بعض من آية 29)

ความว่า “จงกล่าวเถิด(มุฮัมมัด) ว่า พระเจ้าของฉันได้ทรงสั่งให้มีความยุติธรรม”

(อัลอะอรอฟ: ส่วนหนึ่งจากอายะฮ์ที่ 29)

ทั้งนี้การเข้าใจถึงลักษณะพื้นฐานของสมาชิก ไม่ว่าจะเป็นประเภทอาชีพที่แตกต่างกันของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการ หรือการทำธุรกรรมทางการเงินของสมาชิก ถือเป็นส่วนสำคัญที่จะตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ฯ ต้องมีความใส่ใจต่อสมาชิกในเรื่องดังกล่าว ควรมีการศึกษาถึงปัญหาต่างๆ ที่สมาชิกประสบในการใช้บริการกับสหกรณ์

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่ค้นพบมาเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านผลิตภัณฑ์

1.1 สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ควรนำผลการศึกษา ที่พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ควรให้มีการลดยอดขั้นต่ำในด้านผลิตภัณฑ์รูปแบบมูอเราะซะฮะฮ์ และเพิ่มผลตอบแทนมูอเราะซะฮะฮ์ให้สูงกว่านี้

1.3 สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ควรให้มีการพัฒนาการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆของสหกรณ์ ซึ่งอาจจะหาวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบต่างๆ ให้กับสมาชิกรับทราบและทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ควรให้มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องของหลักการให้บริการที่ดี และติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง

2.2 ให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด บางท่านมีการยิ้มแย้ม การทักทาย การพูดเพราะบ้าง และมีความแม่นยำ ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิกผู้มาใช้ บริการมากกว่านี้

3 ด้านกระบวนการให้บริการ

3.1 การให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาอนุมัติ ความรัดกุมของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ให้ตามหลักการศาสนาจริงๆในกระบวนการให้บริการ เพราะสมาชิกบางรายไม่ได้ซื้อขาย สินค้ากันจริงๆ แต่ไปยืมสินค้าเพื่อมาทำการซื้อขาย

3.2 ให้มีการแบ่งการปล่อยสินเชื่อแก่สมาชิกเป็น 2 ชุด โดยให้เป็นชุดกู้ยืมฉุกเฉิน รวดเร็ว และชุดกู้ยืมสามัญทั่วไป และไม่ควรมีขั้นตอนที่สลับซับซ้อนมากเกินไป

1.3.3 สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ควรจัดระบบให้ครอบคลุมมากกว่านี้ ไม่คิดเอา ผลประโยชน์สหกรณ์มาเป็นของส่วนตัว ไม่เอาระบบเส้นสายเข้าทำงาน ให้คัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถจริงเข้าทำงาน

Prince of Songkla University
Pattani Campus

บรรณานุกรม

หนังสืออ้างอิง

บรรจง บินกาซัน. 2547. **สารพันปัญหาว่าด้วยเรื่องชะกาต**. กรุงเทพฯ: อัล อะมีน.

ยูซุฟ อัลเกาะเราะเฮฎอวีย์. 2547. **หะลาลและหะรอมในอิสลาม**. แปลจาก *الإسلام في الحلال والحرام*.
โดย บรรจง บินกาซัน. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : บริษัทออฟเซ็ทเพรส จำกัด.

สมาคมนักเรียนเก่าอาหรับ. 2547. **พระมหาคำภีร์อัลกุรอาน พร้อมความหมายภาษาไทย**. อัลมะดี
นะฮฺ อัลมุ่ญวะเราะฮฺ : ศูนย์กษัตริย์พะฮัดเพื่อการพิมพ์อัลกุรอาน.

อັตตุวัยญุรียฺ, มุหัมมัด บิน อิบรอฮีม บิน อับดุลลอฮฺ (อุสมาน จารง), ผู้แปล. 2008. **การซื้อขาย** จาก
หนังสือ: มุคตะศ็อร อัล-ฟิฆฺ อัล-อิสลามียฺ, สำนักงานความร่วมมือเพื่อการเผยแพร่และสอน
อิสลาม อรั-ร็อบวะฮฺ กรุงริยาด.

สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด. 2557. เอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการ ชุดที่ 17 ครั้งที่
ที่ 1/2557.

วิทยานิพนธ์

มยุรี เผือกไร่. 2554. “คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
จำกัด”, ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ยงยศ จันทรศิริ. 2545. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในธุรกิจ ของสหกรณ์
ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด”, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
แม่โจ้.

วัชรภรณ์ จันท์สุวรรณ. 2555. “ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรี
อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต”, ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

หนังสือต่างประเทศ

al-Albaniy, Muhammad bin Nasir. 1995. **Silsilatu al-Ahdith al-Soḥiḥah** (سلسلة الأحاديث الصحيحة). 1st Riyadh : Maktabah al-Maktabah al-Ma'aārif li al-Nashr wa al-Tauzi'i.

-----, 1997. **Soḥiḥ Sunan Ibn Majah** (صحيح سنن ابن ماجه). 1st Riyadh : Maktabah al-Maktabah al-Ma'aārif li al-Nashr wa al-Tauzi'i.

-----, 1998. **Soḥiḥ Sunan Abi Dawūd** (صحيح سنن أبي داود). 1st Riyadh : Maktabah al-Maktabah al-Ma'aārif li al-Nashr wa al-Tauzi'i.

-----, 2000. **Soḥiḥ Sunan al-Tirmidhiy** (صحيح سنن الترمذي). 1st ed. Riyadh : Maktabah al-Maktabah al-Ma'aārif li al-Nashr wa al-Tauzi'i.

-----, n.d.. **al-Taa'liqat al-Hassan ala Soḥiḥ Ibn Hibban** (التعليقات الحسان على صحيح ابن حبان). 1st ed.

al-Bukhāriy, Muhammad ibn Ismail. 1400. **al-Jami'i al Sahih** (الجامع الصحيح). Egypt : al-Maktabah al-Salafiyah.

al-Jauhariy, Isma'iil bin Hammad. 1979. **Al-shihah Taj al-Luggah wa Sihaahi al-Arabyyah** (الصحاح تاج اللغة وصحاح العربية). Tahqiq Ahamad Abdul gapur 'Attar. Birut. Labanon.

Ibn Kathīr, Abu Fidaa' Ismail bin Kathir Alqurashi. 2000. **Tafsir al-Quraan al-'Azim** (تفسير القرآن العظيم). Tahqiq Musthafa al-saiyid Muhmmad, Muhammad fadhl al-ajmawiy, Muhammad al-Saiyid Rasyad, 'Aliy Ahmad Abdulbaqiy, Hassan 'Abbas Qutub, Muassah Qurtubah.

Ibn Majah, Abu Abdullah Muhammad ibn Yazid al-Quzwiiniy. n.d.. **Sunan ibn Majah** (سنن ابن ماجه). Dar Ehy'aa' al-kutub al-A'rabiyah.

Majma'a al-Lughah al-Arabiyyah. 2004. **al-Mu'ujam al-Wasith**(المعجم الوسيط). Maktabah al-shuruk al-Dauliah. Egypt.

Muslim, Muslim bin al-Hajjāj al-Qushairiy. 1991. **Sahih Muslim**(صحيح مسلم). 1st ed. Cairo: Dar al-Hadith.

Abu Shuhbah, Muhammad Muhammad . 1987. **al-Mudkhal li Dirasatu al-Quaan al-Karim** (المدخل لدراسة القرآن الكريم), Dar al-Luwvaa'.Saudi Arabia.

Yamane, Taro. 1973. **Statistics : An introduction analysis** (3rd ed.). New York : Harper & Row.

เว็บไซต์ Online

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2550). การสำรวจข้อมูลสำมะโนประชากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้. (ระบบออนไลน์)

สืบค้นจาก (<http://www.ryt9.com/s/cabt/146831>) (22 มิถุนายน 2555).

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นายอุสนุล หะยีดาราโอะ

รหัสประจำตัวนักศึกษา 5420420016

วุฒิการศึกษา

วุฒิ

ชื่อสถาบัน

ปีที่สำเร็จ

ศิลปศาสตรบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2549

(เศรษฐศาสตร์และการจัดการในอิสลาม)

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

เจ้าหน้าที่ฝ่ายลงทุน สำนักงานใหญ่ สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด เลขที่ 6 ถนนยะรัง
ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000

การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน

อุสนุล หะยีดาราโอะ และอับดุลเลาะ การ์รีนา. 2556. “หลักความพึงพอใจ หลักการให้บริการและ
หลักส่วนประสมทางการตลาด” รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติด้านอิสลามศึกษาและ
มุสลิมศึกษา ครั้งที่ 1 ประจำปี 2556 เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2556 ห้องประชุมอิหม่าม
อัลฆะาะซาลี ชั้น 2 ณ อาคารวิทยอิสลามนานาชาติ วิทยาลัยอิสลามศึกษา
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์