



ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอิบนุอัฟฟาน จำกัด
จังหวัดปัตตานี

Satisfaction of Services Offered by Employees of Ibnu Affan Islamic
Cooperative, at Pattani Province

รุสลี มุซอ

Ruslee Musor

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

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความ
ขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ..... *Taw*

(ดร.ธวัช น้อยพอม)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ลงชื่อ..... *RE*

(นายรุสดี มุซอ)
นักศึกษา

Prince of Songkla University
Pattani Campus

ข้าเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการขออนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....



(นายรุสตี มุซอ)

นักศึกษา

Prince of Songkla University
Pattani Campus

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี
ผู้เขียน	นายรุสลี มุซอ
สาขาวิชา	อิสลามศึกษา
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี และนำผลจากการศึกษาใช้เป็นข้อมูลสำหรับสหกรณ์ฯ เพื่อปรับปรุง แก้ไข และการพัฒนาคุณภาพของสหกรณ์ฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ สมาชิกสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด จำนวน 394 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่การแจกแจงความถี่, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกมีความพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ

(1) ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือของความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ (อามานะฮฺ) ไม่พูดโกหก หรือผิดสัญญา

(2) ด้านการตอบสนองสมาชิกภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีมารยาท มีความสุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกด้วยความเสมอภาค และเจ้าหน้าที่สร้างความน่าเชื่อมั่นในการให้บริการเฉลี่ยมีค่าเท่ากัน

(3) ด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส และบริการเป็นกันเองต่อสมาชิกทุกคน เท่ากันกับเจ้าหน้าที่ได้แนะนำช่องทางหลายช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆให้สมาชิกทราบ และเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อสมาชิกทุกคนเป็นอย่างดี ทำให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ ในส่วนข้อเสนอแนะ ได้แก่ การให้ความเข้าใจต่อใจบริการให้มากขึ้นและทั่วถึงมากกว่าที่เป็นอยู่ ควรจัดให้มีระบบกระบวนการกู้เงินที่รวดเร็วขึ้น ควรขยายหรือเปิดสาขาเพิ่มเติม และควรเน้นความเป็นเอกลักษณ์ในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

Thesis Title Satisfaction of services offered by employees of Ibnu affan Islamic Cooperative, at Pattani Province

Author Mr.Ruslee Musor

Major Program Islamic Studies

Academic 2018

Abstract

The purposes of this research were to study Members' Satisfaction with the service of employees in IbnuAffan Islamic Cooperation Limited, Pattani Province and to improve quality of the Cooperation based on the results of the study. The sample was 394 members of IbnuAffan Islamic Cooperation Limited. The research instrument was a questionnaire. The data was analyzed by frequency, mean and standard deviation.

The results showed that members' satisfaction with the service of IbnuAffan Islamic cooperation Limited was high in overall. When the results were examined in each aspect, it was found that all aspects were in high level. All aspects was arranged from high to low means respectively.

(1) the aspect of employees' appearances and reliability were satisfied by members in high level. They were showing honesty (Amanah), telling the truth or keeping promises of employees.

(2) Employees' reaction to members was in high level. When it was focused in each aspect, every aspect was in high level; employees had good manners and politeness, and also provided service equally to members. They were equal to having reliability of providing service by employees.

(3) Caring of employees on as individual member was in high level in overall; smiling and providing service friendly to each member in the same way. The employees advised ways of accessing to news relating members and they took care of members very well so the members felt that they were important.

Moreover, suggestions to improve quality of the service were as following; granting understanding of service increasingly and thoroughly, providing fast loan. Moreover, members wanted the cooperation to expand and to open new branches and they wanted employees to wear uniforms with the identity.

*Prince of Songkla University
Pattani Campus*

عنوان البحث	دراسة إرضاء الخدمة من موظفي الشركة الإسلامية ابن عفان محدودة ولاية فطاني
الباحث	روسلي موسى
البرنامج الرئيسي	الدراسات الإسلامية
العام الجامعي	2018 م

مستخلص البحث

يهدف هذا البحث إلى دراسة إرضاء الخدمة من موظفي الشركة الإسلامية ابن عفان محدودة ولاية فطاني، وأخذ نتائج الدراسة لتكون معلومات للشركة الإسلامية لتحسين وتطوير جودة الشركة الإسلامية. والمجموعة العينة المستخدمة في هذا البحث كالتالي: أعضاء الشركة الإسلامية ابن عفان محدودة عددها 397 عينة. أما تحليل المعلومات توزيع التردد والمعدل والانحراف المعياري.

نتائج البحث يجد أن الأعضاء راضون عن الخدمة التي يقدمها موظفو الشركة الإسلامية ابن عفان محدودة ولاية فطاني بشكل عام على مستوى عالٍ، وعند النظر الجانبي يجد كل الجوانب على مستوى عالٍ بالترتيب عدد المعدل التنازلي هو:

(1) إرضاء الأعضاء في خدمة الموظفين في جانب المظهر والموثوقة أنهما على مستوى عالٍ، وعند النظر التفصيلي يجد كل التفاصيل أنه على أعلى معدل وهو الموظفون مخلصون صادقون.

(2) جانب إستجاب الأعضاء بشكل عام أنه على مستوى عالٍ، وعند النظر التفصيلي يجد كل التفاصيل أنه على أعلى معدل وهو الموظفون ومهذبون ومؤدبون ومساواة بين أعضاء الشركة ويتوثقونهم في الخدمة على معدل متساوي.

(3) جانب رعاية الأعضاء الفردية بشكل عام أنها على مستوى عالٍ وهو موظفون مبتسمون وخدمة ودية وإرشاد لوصول إلى المعلومات والأخبار. والإهتمام لجميع الأعضاء حتى يشعر الأعضاء أنهم مهمون، وأما الإقتراحات هي الفهم في إهتمام الخدمة الشاملة أكثر كما كان هو الآن،

وينبغي أن يتوفر نظام الإسترداد بشكل أسرع، وتوسيع فروع إضافية، وينبغي التركيز على شعار ملابس الموظفين.

Prince of Songkla University
Pattani Campus

กิตติกรรมประกาศ

การสรรเสริญทั้งหมดเป็นเอกสิทธิ์แห่งอัลลอฮ์ ﷻ ผู้ทรงอภิบาลแห่งสากลจักรวาล การประสพพรและความสันติจงประสบแด่ท่านเราะสูล ﷺ ผู้ที่เจริญด้วยคุณธรรมจริยธรรมอันสูงส่ง และเป็นแบบอย่างแก่นมนุษย์ชาติ จนถึงวันกิยามะฮ์

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยการอนุমติและความเมตตาแห่งอัลลอฮ์ ﷻ และด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบรรดาคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิหลายๆ ท่าน

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ดร.ธวัช นุ้ยผอม อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาในการอ่าน ตรวจสอบและให้คำแนะนำอย่างดียิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิเลาะ แวอูเซ็ง ที่ได้ให้เกียรติเป็นประธานสอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ดร.หะหมุด หะยีหมัด และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัซลัน สุหลง ที่ได้ให้เกียรติเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ นางนุรอัยนี มุซอ ภรรยาที่คอยดูแลผู้วิจัย รวมถึงพ่อแม่ในครอบครัวที่ได้ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยอย่างดียิ่งมาตลอด

ผู้วิจัยขอขอบคุณ บัณฑิตวิทยาลัยที่ได้มอบทุนอุดหนุนการวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณ สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ที่อำนวยความสะดวกตลอดจนให้ข้อมูลต่างๆที่เป็นส่วนสำคัญในการทำวิจัยครั้งนี้

สุดท้าย ผู้วิจัยขอน้อมถวายมวลการสรรเสริญแด่อัลลอฮ์ ﷻ ผู้ทรงประทานสุขภาพทางกาย และสุขภาพทางจิตที่ดีให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินงานวิจัยนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นายรุสลี มุซอ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(5)
ABSTRACT.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(10)
สารบัญ.....	(11)
สารบัญตาราง.....	(14)
ตารางปริวรรตพยัญชนะอาหรับ-ไทย.....	(17)
ตารางปริวรรตอักษรอาหรับ-อังกฤษ.....	(20)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา.....	1
1.2 อักษรอาหรับ อักษรไทย และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	8
1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย.....	8
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	8
1.6 ข้อตกลงเบื้องต้น.....	10
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	11
บทที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการและสหกรณ์อิสลาม.....	13
2.1 หลักความพึงพอใจ หลักการให้บริการ.....	13
2.1.1 ความพึงพอใจ.....	13
2.1.2 การให้บริการ.....	16
2.1.3 ลักษณะเฉพาะของงานบริการ.....	17

2.1.4	คุณภาพการบริการ.....	17
2.2	หลักการสหกรณ์ออมทรัพย์.....	19
2.2.1	นิยามสหกรณ์ และสหกรณ์ออมทรัพย์.....	19
2.2.1.1	นิยามสหกรณ์.....	19
2.2.1.2	สหกรณ์ออมทรัพย์.....	19
2.2.2	ประวัติความเป็นมาสหกรณ์ออมทรัพย์.....	20
2.2.3	จุดประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์.....	20
2.3	สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด.....	20
2.3.1	แนวคิดสหกรณ์อิสลาม.....	20
2.3.2	ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์อิสลาม อับนูอัฟฟาน จำกัด.....	22
บทที่ 3	วิธีการดำเนินการวิจัย.....	24
3.1	ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	24
3.1.1	ประชากร.....	24
3.1.2	กลุ่มตัวอย่าง.....	24
3.1.3	วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	25
3.2	รูปแบบการวิจัย.....	26
3.2.1	การวิจัยเอกสาร.....	26
3.2.2	การวิจัยภาคสนาม.....	26
3.3	เครื่องมือในการวิจัย.....	26
3.3.1	ลักษณะเครื่องมือ.....	26
3.3.2	เกณฑ์ในการให้คะแนนของเครื่องมือ.....	27
3.3.3	การสร้างแบบสอบถาม.....	27
3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28

3.4.1 แหล่งของข้อมูล.....	28
3.4.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	31
4.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
4.2.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	32
4.2.3 ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี.....	35
4.2.4 ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สหกรณ์อับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และค่า (F-test)	38
4.2.5 ส่วนที่ 4 ประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของ สมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัด ปัตตานี.....	53
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	57
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	58
5.2 อภิปรายผล.....	60
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	62
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	68
ประวัติผู้เขียน.....	115

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
ตารางที่ 1	จำนวนสมาชิก สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟาน จำกัด	24
ตารางที่ 2	จำนวนสมาชิกและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	25
ตารางที่ 4.1	แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีภาพรวมและรายด้าน	35
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ	36
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการตอบสนองสมาชิก	37
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล	37
ตารางที่ 4.6	แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีจำแนกตามเพศ	38
ตารางที่ 4.7	แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี จำแนกตามอายุ	39
ตารางที่ 4.8	แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีจำแนกตามระดับการศึกษาศาสนา	40
ตารางที่ 4.8.1	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือจำแนกตาม	41

	ระดับการศึกษาศาสนา	
ตารางที่ 4.8.2	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับการศึกษาศาสนา	42
ตารางที่ 4.8.3	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษาศาสนา	42
ตารางที่ 4.9	แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีจำแนกตามระดับการศึกษาศาสนา	43
ตารางที่ 4.9.1	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือจำแนกตามระดับการศึกษาสามัญ	44
ตารางที่ 4.9.2	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับการศึกษาสามัญ	45
ตารางที่ 4.9.3	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษาสามัญ	46
ตารางที่ 4.10	แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีจำแนกตามอาชีพ	47
ตารางที่ 4.10.1	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ จังหวัดปัตตานี ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือจำแนกตามอาชีพ	48

ตารางที่ 4.10.2	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่จำแนกตามอาชีพ	48
ตารางที่ 4.10.3	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล จำแนกตามอาชีพ	49
ตารางที่ 4.11	แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีจำแนกตามรายได้	50
ตารางที่ 4.11.1	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือจำแนกตามรายได้	51
ตารางที่ 4.11.2	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามฯด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่จำแนกตามรายได้	51
ตารางที่ 4.11.3	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล จำแนกตามรายได้	52
ตารางที่ 4.12	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ	53
ตารางที่ 4.13	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่	54
ตารางที่ 4.14	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล	55

ตารางเปรียบเทียบพยัญชนะอาหรับ-ไทย

วิทยาลัยอิสลามศึกษา ฉบับปรับปรุง 2558

พยัญชนะอาหรับ	คำอ่าน	พยัญชนะไทย
ء ٰ	อะลีฟ/ ฮัมซะฮฺ	อ ในกรณีเป็นพยัญชนะ และ อ ในกรณีเป็นตัวสะกดสุดท้าย
ب	บ่า	บ
ت	ต่า	ต
ث	ซ่า	ซ
ج	ญีม	ญ (จญ ในกรณีเป็นตัวสะกด)
ح	ฮ่า	ฮ
خ	ค่อ	ค
د	ดัล	ด
ذ	ซาล	ซ
ر	ร่อ	ร
ز	ซัย	ซ
س	ซีน	ส มีข้อยกเว้น เช่น มูซา อีซา ยาซีน เป็นต้น
ش	ซีน	ช

พยัญชนะอาหรับ	คำอ่าน	พยัญชนะไทย
ص	ศอด	ศ
ض	ฎอด	ฎ
ط	ฏอฮ์	ฏ
ظ	ศอฮ์	ศ
ع	อัยน	อ
غ	ฮัยน	ฆ
ف	ฟาฮ์	ฟ
ق	กอฟ	ก
ك	กาฟ	ก
ل	ลาม	ล
م	มีม	ม
ن	นูน	น
ه	ฮาฮ์	ฮ ในกรณีเป็นพยัญชนะ และ ฮ์ ในกรณีเป็นตัวสะกดสุดท้าย
و	วาว	ว
ي	ยาฮ์	ย

พยัญชนะอาหรับ	คำอ่าน	พยัญชนะไทย
الفتحة	อัลฟัตตะฮะฮฺ อ่านสระข้างบน	◌̄ (ในกรณีมีตัวสะกด เช่น มัรวาน อาตัม ฯ) ะ, -ะะ อี ในกรณีมีตัวสะกด) ละสระในบาง กรณี เช่น อะลี บะนี ฯ)
الكسرة	อัลกัศเราะฮฺ อ่านสระข้างล่าง	◌ِ
الضمة	อัสสุมมะฮฺ อ่านสระข้างหน้า	◌ُ
الفتحة الممدودة	อัลฟัตตะฮะฮฺ อัลมัมดูตะฮฺ	◌̄◌ (อ ในกรณีมีตัวสะกด เช่น อัลฟา ร็อบ ฯ)
الكسرة الممدودة	อัลกัศเราะฮฺ อัลมัมดูตะฮฺ	◌ِ◌
الضمة الممدودة	อัสสุมมะฮฺ อัลมัมดูตะฮฺ	◌ُ◌
ال-الشمسية	อะลีฟ ลาม อักซัมซียะฮฺ	อั-ตามด้วยพยัญชนะตัวแรกของคำต่อไป เช่น อัดดีน อัสสุฟีนา
ال-القمرية	อะลีฟ ลาม อัลเกาะมะรียะฮฺ	อัล ตามด้วยคำต่อไปโดยไม่ต้องเว้นวรรค เช่น อัลกุรอาน อัลลอฮฺ อัลอิสลาม ฯ
◌̣	ตาอ์มัรบูฎะฮฺ	ฮ์ เป็นเสียงเดียวกับ ฮฺ กรณีอ่านหยุดเป็นเสียง ฮ์ กรณีอ่านต่อเนื่องเป็นเสียง ต
◌ِ◌	ยาอ์ มุค็อฟพะพะฮฺ	อ่านและสะกดตามการเขียน เช่น ฟี
◌ِ◌◌	ยาอ์ นิสบะฮฺ หรือ ยาอ์ มุซัดตะตะฮฺ	สะกดยาอ์สองตัว เช่น ยะยะ อัสซัฟียะฮฺ

ตารางเปรียบเทียบอักษรอาหรับ-อังกฤษ
ของห้องสมุดรัฐสภาอเมริกา

พยัญชนะอาหรับ	คำอ่าน	พยัญชนะอังกฤษ
ا	อลีฟ	a
ب	บ่า	b
ء	ฮัมซะฮฺ	'a, 'i, 'u
ت	ตา	t
ث	ซ่า	th
ج	ญีม	j
ح	हाँ	h_
خ	คอ	kh
د	ดัล	d
ذ	ซาล	dh
ر	รอ	r
ز	ซาย	z
س	ซีน	s
ش	ซีน	sh

พยัญชนะอาหรับ	คำอ่าน	พยัญชนะอังกฤษ
ص	ศอด	sɔ
ض	ฎอด	dɔ
ط	ฏอฮ์	tɔ
ظ	ซอฮ์	zɔ
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	ฮาฮ์	h
و	วาา	w
ي	ยาฮ์	y
ة، ء	ตาฮ์	h,t

พยัญชนะอาหรับ	คำอ่าน	พยัญชนะอังกฤษ
(الفتحة)	_ا , اِ , اَ	a ,ay, aw
(الفتحة الممدودة)	_ا	ā
(الكسرة)	اِ	i
(الكسرة الممدودة)	اِ	ī
(الضمة)	اَ	u
(الضمة الممدودة)	اَ	ū
ال- الشمسية		al- (al-Tirmidhiy)
ال- القمرية		al- (al-'Islāmiyah)
الكسرة المشددة		iyy
الضمة المشددة		uww

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

อิสลามเป็นศาสนาแห่งการดำรงชีวิต เป็นศาสนาที่จะนำพาชีวิตไปสู่ความสำเร็จของมนุษย์ทั้งโลกนี้และโลกหน้า อิสลามถือว่าศาสนาคือระบอบของการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ที่ให้ความสำคัญกับระบบการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน โดยมีกฎเกณฑ์ ความรับผิดชอบต่างๆในการอยู่ร่วมกันในสังคม ฉะนั้นผู้ศรัทธาจะต้องรักษาขอบเขตต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดไว้ในกฎหมายของอัลลอฮ์ โดยจะต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัด อัลลอฮ์ ﷻ ตรัสไว้ในคำภีร์อัลกุรอานว่า

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ﴾

ความว่า “โอ้บรรดาผู้ศรัทธาเอ๋ย จงปฏิบัติตามเงื่อนไขให้ครบถ้วนเถิด”

(อัลมาอิดะฮฺ: 1)

อัลลอฮ์ ﷻ ตรัสไว้ในคำภีร์อัลกุรอานว่า

﴿ وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ ﴾

(المؤمنون: 8)

ความว่า “และบรรดาผู้ที่พวกเขาเป็นผู้เอาใจใส่ต่อสิ่งที่ได้รับมอบหมายของพวกเข และสัญญาของพวกเข”

(อัลมุนีมูน:8)

หมายถึงส่วนหนึ่งของผู้ศรัทธาที่ประสบความสำเร็จนั้นเมื่อเขาถูกให้ความไว้วางใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเขาจะไม่บิดพลิ้ว แต่ทว่าเขาจะรักษาซึ่งความไว้วางใจนั้นต่อผู้มอบหมาย (IbnKathīr, 2000: 5/359)

อัลลอฮ์ ﷻ ได้สร้างมนุษย์ขึ้นมาในสถานะที่ต่างคนต่างต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ดังนั้นอัลลอฮ์จึงได้นำมนุษย์ให้มารู้จักกับการแลกเปลี่ยนสินค้าและการใช้ประโยชน์จากกันผ่านทาง การซื้อขาย ดร.ยูซุฟ กือรฎอวี (2539) ได้กล่าวว่า การดำเนินธุรกิจทั้งหลายนั้นสามารถกระทำได้หากไม่ขัดกับหลักการชะรีอะฮ์และเป้าหมายชะรีอะฮ์ เช่น การค้าขายสิ่งที่หะรอม การดำเนินธุรกิจที่สร้างความปั่นป่วนวุ่นวาย หรือคำกำไรเกินควร หรือการเอาไรต์เอาเปรียบคู่ค้า Umar Chapra (1979 : 6) ได้กล่าวว่า เป้าหมายทางเศรษฐกิจอิสลามที่สำคัญได้แก่ 1. การนำระบบเศรษฐกิจให้อยู่

ภายใต้ของกรอบศีลธรรมที่เป็นบรรทัดฐานของอิสลาม 2. ความเป็นภราดรภาพและความยุติธรรม 3. การกระจายรายได้อย่างเท่าเทียมกันในสังคม 4. ยอมรับอิสรภาพในการเลือกสรรที่อยู่ในขอบเขตของสวัสดิการทางสังคม

สถาบันการเงินในประเทศไทยในรูปแบบสหกรณ์อิสลามนั้นเกิดขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2530 เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความพยายามของมุสลิมในประเทศไทยในการนำอิสลามมาสู่การปฏิบัติในด้านเศรษฐกิจสังคม และเป็นการสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจ (ธวัช นุ้ยผอม, 2557 : 579) ในวันที่ 28 มีนาคม - 19 เมษายน 2530 นายเด่น โต๊ะมีนา¹ ร่วมกับคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดปัตตานี และกรรมการ จังหวัดปัตตานี ได้จัดสัมมนา และได้เชิญวิทยากรจาก ธนาคารอิสลามมาเลเซีย (BIMB) และวิทยากรจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ผลสรุปจากการสัมมนา ได้มีมติให้จัดตั้งองค์กร นิติบุคคลในรูปแบบสหกรณ์ สหกรณ์ออมทรัพย์อิสลามปัตตานี เป็นสหกรณ์ที่ดำเนินธุรกิจในรูปแบบ ธุรกิจอิสลามแห่งแรกของประเทศไทย ได้รับการจดทะเบียน ตาม พ.ร.บ. สหกรณ์ พ.ศ. 2511 (มปป : ออนไลน์)

ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม จึงทำให้ภาคเอกชนได้เกิดแนวคิดที่จะสร้างสถาบันการเงินที่สอดคล้องกับระบบวิถีการดำเนินชีวิตของมุสลิมในพื้นที่จึงทำให้เกิด สหกรณ์ในรูปแบบที่ปลอดดอกเบี้ย สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด คือ สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งหนึ่งของประเทศไทยที่ดำเนินกิจการในระบบสถาบันการเงินแบบอิสลาม สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ได้ดำเนินการขอจดทะเบียนเป็นสหกรณ์ ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 ต่อมาจดทะเบียนสหกรณ์และได้รับการสนับสนุนอย่างดีจากภาครัฐโดยให้ใช้ชื่อว่า “สหกรณ์ออมทรัพย์ อิบนูอัฟฟาน จำกัด” ทะเบียนเลขที่ อ. 008335 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มิถุนายน 2535 เป็นต้นไป² โดยหลักการทั่วไปสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ได้ให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ในการฝากเงินในรูปแบบต่างๆ เช่น การฝากหุ้นสมาชิก การฝากกวาดิอะฮ์(ออมทรัพย์) การฝากมูออรออะฮ์(ร่วมลงทุน) การฝากกองทุนฮัจญ์ และมีการให้สินเชื่อกับสมาชิกเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญควบคู่กับเป้าหมายกำไรที่จะได้คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ สถาบันการเงินถือเป็นสถาบันที่ต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการเป็นอันดับต้นๆ ของการทำงาน ผู้ให้บริการจะต้องมีความ

¹ นายเด่น โต๊ะมีนา เกิดเมื่อวันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2477 ที่อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี เป็นบุตรชายของฮัจยีมูฮัมมัดซูลง อับดุล-กอเดร์ อัลฟาฏอนี (หะยีสุหลง) นายเด่น จบการศึกษานิติศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และระดับปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ประวัติการทำงาน อดีตรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงสาธารณสุข รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย เลขาธิการคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย สมาชิกวุฒิสภา จังหวัดปัตตานี และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หลายสมัย

² สหกรณ์ออมทรัพย์ อิบนูอัฟฟาน จำกัด ได้รับอนุญาตจากสหกรณ์จังหวัดปัตตานีในการเปลี่ยนชื่อสหกรณ์ เป็น “สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด” มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 สิงหาคม 2556 เป็นต้นไป เพื่อแสดงถึงการดำเนินการสหกรณ์ตามหลักการอิสลาม ปัจจุบันสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ได้ดำเนินการมาแล้วเป็นเวลา 24 ปี โดยมีสาขาทั้งหมด 13 สาขา และมีสมาชิกทั้งสิ้น 83,680 คน (รายงานกิจการประจำปี 2557 สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด, 2557: 53)

พร้อมในการให้บริการตลอดเวลา การให้บริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย ตามสถานที่ เวลา หรือประเภทของการให้บริการนั้นๆ เพื่อสร้างความพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

จากการดำเนินงานของสหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด ตามรายงานกิจการประจำปีของสหกรณ์ในทุกๆปีจะปรากฏการลาออกของสมาชิก ตั้งแต่ปี 2552 - 2558 ดังนี้

ปี	สมาชิกเข้า		สมาชิกออก		คงเหลือ
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
2552	3,222	4,353	1,097	1,086	44,286
2553	5,230	7,548	1,896	2,244	52,924
2554	9,895	13,866	4,157	5,111	67,417
2555	5,988	9,596	2,264	2,560	78,177
2556	4,132	6,319	2,432	3,305	82,891
2557	2,781	4,667	2,989	3,670	83,680
2558	3,199	5,221	3,050	4,394	84,656

(รายงานกิจการประจำปี 2552 - 2558 สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด)

จากรายงานกิจการประจำปี 2552 - 2558 สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด สาเหตุของการลาออกของสมาชิก บางส่วนคือ ไม่พอใจการให้บริการสินเชื่อ ไม่พอใจการให้บริการการเงิน และไม่พอใจผู้แทนสหกรณ์ ซึ่งทางคณะกรรมการดำเนินงาน สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด ยังได้หมอบหมายให้รองผู้จัดการใหญ่ ฝ่ายกิจการสาขาดูแลเฉพาะ และทำรายงานถึงสาเหตุของการลาออกของสมาชิกทุกๆเดือน เพื่อเสนอในที่ประชุมประจำเดือน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาหัวข้อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ที่เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการในรูปแบบอิสลาม และมีเจ้าหน้าที่ทั้งหมดเป็นมุสลิม เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ แก่สมาชิกให้มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพต่อไปในอนาคต

1.2 อัลกุรอาน อัลหะดีษ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2.1 อัลกุรอาน

จากการศึกษาคัมภีร์อัลกุรอานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนั้นมีหลายอายะฮ์ที่กล่าวถึงหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย อัลลอฮ์ ﷻ ตรัสไว้ในคัมภีร์อัลกุรอานว่า

﴿وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ﴾

(المؤمنون: 8)

ความว่า “และบรรดาผู้ที่พวกเขาเป็นผู้เอาใจใส่ต่อสิ่งที่ได้รับมอบหมายของพวกเขา และสัญญาของพวกเขา”

(อัลมมินูน:8)

หมายถึงส่วนหนึ่งของผู้ศรัทธาที่ประสบความสำเร็จนั้นเมื่อเขาถูกให้ความไว้วางใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเขาจะไม่บิดพลิ้ว แต่ว่าเขาจะรักษาซึ่งความไว้วางใจนั้นต่อผู้มอบหมาย (IbnKathir, 2000: 5/359)

1.2.2 อัลหะดีษ

จากการศึกษาอัลหะดีษที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนั้นมีหลายหะดีษที่ได้กล่าวถึงบรรดาขอฮาบะฮ์ของท่านนบีมุฮัมมัด ﷺ ที่ได้อำนวยความสะดวกแก่ท่านในโอกาสต่างๆ จากอะนัส رضي الله عنه ท่านได้กล่าวว่า

((خَدَمْتُ النَّبِيَّ ﷺ عَشْرَ سِنِينَ ، فَمَا قَالَ لِي أُمَّ ، وَلَا لِمِ صَنَعْتُ ، وَلَا أَلَّا صَنَعْتُ))

(متفق عليه)

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

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

จากตัวบทอัลหะดีษที่นำมาข้างต้นซึ่งเป็นการแสดงถึงการเสียสละของบรรดาขอฮาบะฮ์ในการมีจิตบริการเพื่ออำนวยความสะดวกต่อท่านนบี ﷺ

1.2.3 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้า เอกสาร และงานวิจัยต่างๆ ผู้วิจัยพบว่า มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากพอควร ทั้งที่เป็นหนังสือ ตำรา วิทยานิพนธ์ บทความวิชาการ บทความทั่วไป และเว็บไซต์ต่างๆ ซึ่งมีเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญๆ มีดังนี้

สุสนุล หะยีดาราโอ๊ะ, (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟานจำกัดในจังหวัดปัตตานี” ผลการศึกษาในด้านการให้บริการพบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ในภาพรวมพบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจมากในทุกด้านเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ มีความ

พึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ฯทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมากเรียงตามลำดับดังนี้ 1.ด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ 2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3.ด้านอาคารสถานที่ 4.ด้านกระบวนการให้บริการ

ฮาเร๊ะ เจ๊ะโด, (2557) ได้ศึกษาเรื่อง“แนวโน้มการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในทศวรรษหน้า (2557 – 2566)” พบว่าแนวโน้มการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์อิบนูอัฟฟาน จำกัดในทศวรรษหน้า (2557 – 2566) ในด้านการบริการ คือ การให้บริการสมาชิก ลดขั้นตอนการบริการให้สั้นลงให้เท่าทันกับสถาบันการเงินทั่วไป พนักงานจะต้องให้บริการแก่สมาชิกอย่างเต็มศักยภาพและรวดเร็ว มีจิตสาธารณะ ให้บริการทั้งเชิงรับและเชิงรุก และสามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆได้อย่างมีคุณภาพ

มุฮำหมัด อีแมตือเราะ, (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอิสลามต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด” จากการศึกษาด้านประสิทธิภาพของการทำงานของเจ้าหน้าที่พบว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านปริมาณงาน รองลงมาได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลาในการทำงาน และด้านคุณภาพงาน ตามลำดับ

อาหามะ กือโด, (2556) ได้ศึกษาเรื่อง “ชะกาดธุรกิจและการปฏิบัติของสหกรณ์อิสลามในจังหวัดนราธิวาส” ได้กล่าวถึงความสำคัญในเรื่องชะกาดว่า การจัดการด้านการเงินในรูปแบบสหกรณ์ประเภทต่างๆได้เกิดขึ้นมากมายในประเทศไทย รวมทั้งในจังหวัดชายแดนภาคใต้ด้วย ทั้งที่จัดขึ้นโดยมุสลิมและไม่ใช่มุสลิม การดำเนินกิจการของสหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นโดยกลุ่มบุคคลที่ไม่ใช่มุสลิมตั้งอยู่บนพื้นฐานแห่งความคิดของมนุษย์ ห่างไกลจากความโปรดปรานของอัลลอฮ์ ﷻ แต่สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นโดยกลุ่มบุคคลที่นับถือศาสนาอิสลามและศรัทธาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานแห่งศาสนา อันเที่ยงแท้และความโปรดปรานของเอกองค์อัลลอฮ์ ﷻ ดังนั้นการจ่ายชะกาดจากธุรกิจสหกรณ์จึงเป็นส่วนหนึ่งที่มุสลิมจะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และจะต้องศึกษาอย่างละเอียดทั้งในด้านของบทบัญญัติและวิธีการ เพื่อการปฏิบัติที่ถูกต้อง

กัลยา แจ่มแจ่ม, (2549) การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูล/ข่าวสาร และด้านการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร ใน 40 วันทำการของธนาคาร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test Independent) ค่าความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One-Way ANOVA) และใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) ผลการศึกษาค้นพบว่า

ก. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวม ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ข. เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกันต่อการให้บริการของธนาคารดังนี้

(1) ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(2) ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(3) ลูกค้าที่มีการศึกษาและความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

(4) ลูกค้าที่ประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านพนักงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปริญา เพชรรุ่งฟ้า, (2553) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านระบบให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ลูกค้า จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ก. ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาครส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขายส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจเป็นจำนวนมากที่สุด เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพสมรสแล้ว และมีเงินเดือน คือ 5,001-10,000 บาท

ข. วันจันทร์มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด คือ 08.30-10.30 น. และมีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือนมากที่สุด คือ 1-3 ครั้งต่อเดือน โดยมาใช้บริการ ฝาก-ถอนสาเหตุระยะอยู่ใกล้บ้านและสะดวก เป็นจำนวนมากที่สุด ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ (5) ในระดับมาก และเมื่อนำมาพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน

ค. ในด้านระบบการให้บริการ นั้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความชัดเจนของข้อความในใบบันทึกรายการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ความรวดเร็วในการทำรายการของเครื่องเอทีเอ็ม และการจัดลำดับในการให้บริการ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ได้แก่ การเสนอขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ จำนวนช่องบริการ/จำนวนพนักงานให้บริการ และตู้เอทีเอ็มตั้งอยู่ในตำแหน่งที่มีความปลอดภัยในการใช้บริการ

ง. ด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายเรียบร้อย ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและน่าเชื่อถือ

และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ต่อผู้มาใช้บริการ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการดูแลให้บริการต่อลูกค้า เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงต่อเวลา และเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำถูกต้อง

จ. ความพึงพอใจในด้านสถานที่ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สถานที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อย สถานที่ภายในมีระเบียบ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ได้แก่ ที่สำหรับจอดรถจักรยาน และรถยนต์เพียงพอ มีบริการเครื่องดื่มและลูกอมแจกผู้มาใช้บริการขณะนั่งรอรับบริการ และมีที่นั่งรอคิวสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอกับจำนวนลูกค้า

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2547 : 14 -15) ธุรกิจบริการยังมีลักษณะเฉพาะที่มีความแตกต่างจากสินค้าทั่วไปที่เจ้าของธุรกิจและนักการตลาดต้องคำนึงถึงดังต่อไปนี้

1. เป็นสินค้าที่ไม่อาจจับต้องได้ (Intangibility) เป็นสิ่งที่สามารถรับรู้ได้จากการสังเกตของผู้มาใช้บริการเท่านั้น เพราะฉะนั้นทำให้ยากที่จะรับรู้ ดังนั้นความเป็นนามธรรมของการบริการจะส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการ คือ ผู้มาใช้บริการจะเกิดความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการ

2. มีคุณภาพไม่คงที่ (Variability Heterogeneity) พนักงานที่ให้บริการจะทำให้การบริการต่างกัน ไม่คงที่ เมื่อเวลาและสถานที่เปลี่ยนไป ทำให้เกิดความไม่แน่นอนในคุณภาพของการให้บริการต่อผู้มารับบริการ

3. ไม่สามารถแยกการผลิตออกจากการบริโภคได้ (Inseparability) ลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย เช่น การสั่งเสื้อผ้าที่ผู้มาใช้บริการสามารถออกแบบได้ตามที่ต้องการและกำหนดรูปแบบได้ และผู้ให้บริการก็ต้องตัดออกมาตามแบบที่ลูกค้ากำหนดและต้องการเท่านั้น เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าในสินค้านั้นๆ

4. ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) โดยทั่วไปเราไม่สามารถที่จะเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังได้ ส่วนสินค้าที่ไม่สามารถเก็บได้ต้องผลิตตามที่ลูกค้าสั่งเท่านั้น เช่น สินค้าประเภทอาหารที่ไม่สามารถเก็บได้นาน การให้บริการประเภทนี้จะทำให้องค์กรเสียโอกาสในการขายบริการแก่ลูกค้า เพราะผู้ให้บริการต้องผลิตตามที่ลูกค้าต้องการ ณ เวลานั้นเท่านั้น

David, Christopher, Hua Hwa Au Yong and Esther (2006) กล่าวว่า ผู้ที่มาใช้บริการหรือลูกค้าของสถาบันการเงินถือว่าเป็นส่วนสำคัญหรือองค์ประกอบสำคัญในการวางกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ของสถาบันการเงิน ในยุคที่การแข่งขันมากขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งธนาคารจะต้องมีการจัดการ และต้องระบุถึงแนวทางหรือปัจจัยที่จะส่งผลสามารถเอาใจลูกค้าไว้ได้ ซึ่งรวมถึงประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่บุคคลากรที่ต้องมีความเป็นมืออาชีพพร้อมที่จะแก้ปัญหาให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงระดับทักษะความรู้ที่จำเป็น และทักษะการสื่อสารและทักษะการขายในด้านต่างๆของพนักงาน และมีข้อโต้แย้งที่น่าสนใจและรับได้สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารต้องให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูลของลูกค้ามากที่สุด และต้องให้ความสำคัญของการรักษาลูกค้าของธนาคาร แต่การศึกษาปัจจัยที่อาจนำไปสู่การรักษาลูกค้ายังน้อยอยู่ ดังนั้นควรมีการสร้างความสอดคล้องขององค์การกับการรักษาลูกค้าไว้ด้วยเพื่อนำมาปรับใช้ต่อไป

Lin (2007) กล่าวว่า ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มีความกดดันที่เพิ่มขึ้นของการแข่งขันทางด้านธุรกิจต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนาของลูกค้า customer relationship management (CRM) และเทคโนโลยีก็จะมีส่วนในการเพิ่มกำไรของผู้ประกอบการ ระบบนี้ได้รับการส่งเสริมและยอมรับว่ามีความสำคัญที่จะให้ผู้ประกอบการอยู่รอดของธุรกิจ

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความรู้เบื้องต้นของสมาชิกเกี่ยวกับสหกรณ์อับนุอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

1.3.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ สหกรณ์อับนุอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

1.3.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความรู้เบื้องต้นของสมาชิกเกี่ยวกับสหกรณ์อับนุอ์ฟฟาน จำกัดปัตตานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

1.3.4 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ สหกรณ์อับนุอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ และ

1.3.5 เพื่อประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อับนุอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1.4.1 เพื่อทราบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อับนุอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

1.4.2 เพื่อทราบปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

1.4.3 เพื่อทราบแนวทางการพัฒนาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อับนุอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

1.4.4 เพื่อนำผลจากการศึกษาใช้เป็นข้อมูลสำหรับสหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ โดยผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั้งที่มาจากตัวบทอัลกุรอาน อัลหะดีษ และแหล่งข้อมูลที่

เป็นของสากลทั่วไป ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การบริการ คุณภาพของการบริการ ที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟานได้นำมาประยุกต์ใช้ ดังนี้

1.5.1.1 หลักความพึงพอใจ หลักการให้บริการ

- ก. ความพึงพอใจ
- ข. การให้บริการ

1.5.1.2 หลักการสหกรณ์ออมทรัพย์

- ก. นิยามสหกรณ์และสหกรณ์ออมทรัพย์
- ข. ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์ออมทรัพย์
- ค. จุดประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์

1.5.1.3 สหกรณ์อิสลาม อับนูอ์ฟฟาน จำกัด

- ก. นิยามสหกรณ์อิสลาม
- ข. ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์อิสลาม อับนูอ์ฟฟาน จำกัด
- ค. จุดประสงค์ของสหกรณ์อิสลาม อับนูอ์ฟฟาน จำกัด

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.2.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกของสหกรณ์ฯ ที่อยู่ในเขตจังหวัดปัตตานี ประกอบด้วย 4 สาขา ซึ่งมีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 28,349 ราย (รายงานกิจการประจำปี 2557 สหกรณ์อิสลาม อับนูอ์ฟฟาน จำกัด, 2557: 53)

1.5.2.1 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

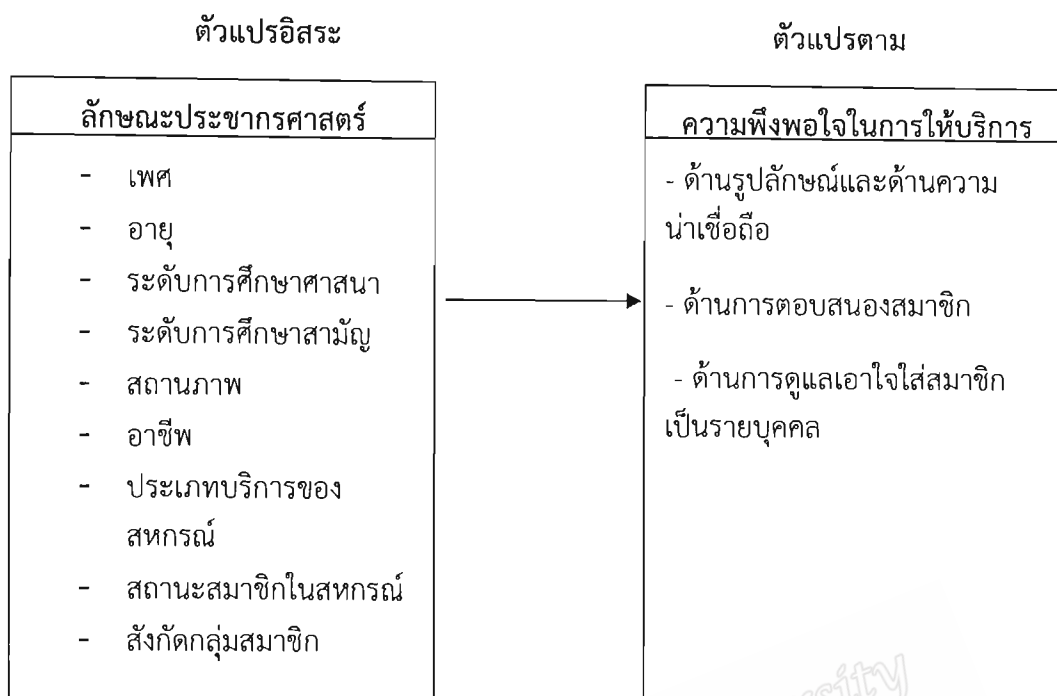
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยการคำนวณจากสูตรทาโร ยามาเน่ Yamane ได้จำนวนทั้งหมด 400 คน

1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้เลือกสหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

1.5.4 กรอบแนวคิด

การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาจากแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



1.6 ข้อตกลงเบื้องต้น

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดข้อตกลงเบื้องต้นไว้ดังต่อไปนี้

1.6.1 การปริวรรตอักษรอาหรับเป็นอักษรอาหรับ-ไทยและไทย-อังกฤษ ผู้วิจัยใช้รูปแบบของวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

1.6.2 การแปลความหมายอายะฮ์อัลกุรอาน ผู้วิจัยจะยึดพระมหาคัมภีร์อัลกุรอานพร้อมคำแปลเป็นภาษาไทยของสมาคมนักเรียนเก่าอาหรับประเทศไทย ซึ่งพิมพ์เผยแพร่โดยศูนย์กษัตริย์พะฮัดเพื่อการพิมพ์อัลกุรอานเป็นหลักในการแปล

1.6.3 การอ้างอิงอัลกุรอาน ผู้วิจัยจะใช้การอ้างอิงโดยระบุชื่อสุเราะฮ์และลำดับ อายะฮ์ เช่น (อัลฟาตีหะฮ์ อายะฮ์ที่ 2) หมายถึง สุเราะฮ์อัลฟาตีหะฮ์ อายะฮ์ที่ 2

1.6.4 การกล่าวถึงโองการในอัลกุรอาน ผู้วิจัยจะใช้คำว่าอายะฮ์เพื่อทับศัพท์เต็มไว้

1.6.5 การอ้างอิงหะดีษ ผู้วิจัยจะอ้างผู้บันทึกหะดีษและหมายเลขหะดีษโดยเขียนไว้หลังตัวบทและความหมายเช่น (Muslim, 2008 : 1157)

1.6.6 การอ้างอิงข้อความอื่นที่นอกเหนือจากอัลกุรอานและหะดีษ หากเป็นการคัดลอกข้อความมาทั้งหมดผู้วิจัยจะอ้างอิงแบบนาม-ปี (Author- Date) โดยระบุชื่อผู้แต่ง ปีที่พิมพ์และเลขหน้าในวงเล็บ (...)

1.6.7 การแปลตำราหนังสือและเอกสารต่างๆ จากภาษาต่างประเทศมาเป็นภาษาไทย ผู้วิจัยจะแปลความหมายโดยภาพรวม แต่จะยังรักษาความหมายเดิมของข้อความอย่างสมบูรณ์ที่สุด

1.6.8 การอธิบายอัลกุรอานผู้วิจัยได้ใช้หลักการอุลุมุลกุรอาน

1.6.9 การอธิบายอัลหะดีษผู้วิจัยได้ใช้หลักการมุสฎาะละหะหะดีษ

1.6.10 เครื่องหมาย ﴿...﴾ วงเล็บดอกไม้ ใช้สำหรับอายะฮ์อัลกุรอาน

1.6.11 เครื่องหมาย“.....” เป็นเครื่องหมายที่ใช้สำหรับการแปลความหมายของอัลกุรอาน และอัลหะดีษ ตลอดจนคำพูดของนักวิชาการที่นำมาอ้างอิง

1.6.12 ((...)) วงเล็บปีกคู่ ใช้สำหรับตัวบทอัลหะดีษ

1.6.13 (...) วงเล็บเดี่ยว ใช้สำหรับการเขียนอ้างอิงและการอธิบายศัพท์ที่สำคัญ

1.6.14 สัญลักษณ์ ۞ เป็นภาษาอาหรับที่มาจากคำว่า“สุบหานะฮฺวะตะอาลา” เป็นคำสรรเสริญต่อเอกองค์อัลลอฮ์ แปลว่า อัลลอฮ์ผู้มหาบริสุทธิ์เป็นคำที่มุสลิมใช้กล่าวยกย่องและสรรเสริญพระองค์อัลลอฮ์ ۞ หลังจากที่ได้พาดพิงถึงนามพระองค์

1.6.15 สัญลักษณ์ ۞ เป็นภาษาอาหรับที่มาจากคำว่า“คือลัลลอฮุอะลัยฮิวะสัลลิม”ซึ่งมีความหมายว่า“ขออัลลอฮ์ ۞ ทรงประทานความโปรดปรานและความสันติแด่ท่าน” เป็นคำที่มุสลิมใช้หลังจากได้มีการพาดพิงถึงศาสนทูตมุหัมมัด ۞

1.6.16 สัญลักษณ์ ۞ เป็นคำขอพรภาษาอาหรับมาจากคำว่า“อะลัยฮิสลาม”หมายถึงขออัลลอฮ์ ۞ ทรงประทานความสันติแด่ท่านเป็นคำที่ใช้หลังจากได้มีการกล่าวถึงท่านศาสนทูตหรือเราะสูลท่านอื่นยกเว้นศาสนทูตมุหัมมัด ۞ หลังจากที่มีการกล่าวถึง

1.6.17 สัญลักษณ์ ۞ เป็นคำขอพรภาษาอาหรับมาจากคำว่า“เราะฎียัลลอฮูอันฮฺ”หมายถึง“ขออัลลอฮ์ ۞ ทรงโปรดปรานแก่เขา” ใช้หลังจากพาดพิงถึงนามของอัครสาวกผู้ชายหนึ่งคน

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นต่อสมาชิกที่มาใช้บริการ ต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ระบบการให้บริการ และสถานที่ให้บริการ

1.7.2 การให้บริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ อิสลามอับนุอ์ฟพาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี

1.7.3 เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสังกัดของสหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟพาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี

1.7.4 สมาชิก หมายถึง สมาชิกสหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟพาน จำกัด ที่มาใช้บริการสหกรณ์ในจังหวัดปัตตานี

1.7.5 สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์อิสลาม อับนุอ์ฟพาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี

1.7.6 สหกรณ์อิสลาม อับนุอ์ฟพาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี หมายถึง สหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟพาน จำกัด สาขาปัตตานี ตั้งอยู่ เลขที่ 6 ถนน ยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี

1.7.6.1 สหกรณ์อิสลาม อับนุอ์ฟพาน จำกัด สาขาสายบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 17-17/1 ถนนกะลาพอ ตำบลตะลุบัน อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี 94110

1.7.6.2 สหกรณ์อิสลาม อับนุอ์ฟพาน จำกัด สาขาโคกโพธิ์ ตั้งอยู่เลขที่ 3/12 ถนนเพชรเกษม ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี 94120

1.7.6.3 สหกรณ์อิสลาม อิบน์อัฟฟาน จำกัด สาขาสุมะมิแล ตั้งอยู่เลขที่ 1/177 หมู่
ที่ 1 ตำบลสุมะมิแล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000

Prince of Songkla University
Pattani Campus

บทที่ 2

ความพึงพอใจในการให้บริการ และสหกรณ์อิสลาม

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี” ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและระบบสหกรณ์ ดังนี้

2.1 หลักความพึงพอใจ หลักการให้บริการ

2.1.1 ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542: 775)

มอร์ส (Morse. 1953 : 27) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

รัชวีลวีรุติ (2548) ความหมายของความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ คือ การที่มนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการของตัวเองที่เกิดจากจิตใต้สำนึกในการตอบสนองในสิ่งใดสิ่งหนึ่งและเพื่อขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายในจิตใจของตัวเอง ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา คือ ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการที่มีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นหรือความพึงพอใจมีความรู้สึกถึงความสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ ความพึงพอใจของมนุษย์นั้นสามารถที่กำหนดการกระทำหรือแสดงออกของมนุษย์กิจกรรมนั้นๆ

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

วอล์แมน (Wolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วิลลิสทรี ทรียงกูร (2526 อ้างใน สุธาดา สนธิเวช, 2551) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ความสำคัญ หรือให้คุณค่าแก่ความรู้สึกของคนที่เราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพการต่างๆ ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพการแต่ละครั้งนั้นจะมีความแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกที่ดีและไม่ดี ความรู้สึกพึงพอใจและไม่พอใจ ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจและไม่สนใจ เป็นต้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการในทุกๆด้านก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น และตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ ในส่วนขององค์กรนั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ดังนั้นวิธีการการวัดความพึงพอใจในการให้บริการอาจจะกระทำได้หลายรูปแบบดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุดและแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกคำตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น รูปแบบที่องค์กรให้บริการอยู่ สถานที่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งผู้สัมภาษณ์จะต้องอาศัยหลักการและประสบการณ์ของผู้สัมภาษณ์ที่สะกดให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้อย่างเสรี ไม่ตึงเครียด และให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่สามารถได้ข้อมูลจากการสัมผัสจริงของผู้มาใช้บริการ ประหยัดและมีประสิทธิภาพด้วย

3) การสังเกต เป็นอีกหนึ่งวิธีที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ได้รับการบริการโดยวิธีใช้การสังเกตพฤติกรรมต่างๆของผู้ใช้บริการ การใช้วิธีนี้ผู้วัดจะต้องทำการอย่างจริงจัง และมีระบบขั้นตอนที่ถูกต้อง จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง การวัดสามารถทำได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

มิลเลท (สัวตมนา ไบเจริญ.2540 : 33 – 34 ; อ้างอิงจาก Millet.1954 : 397 - 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ดังนั้นความพึงพอใจคือทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม เป็นการสร้างความรู้สึกที่ดี และสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ที่ได้รับ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดจากการได้รับการให้บริการของผู้ที่ให้บริการหรือพนักงานอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ผู้ใช้บริการจะรู้สึกว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างดี ความพึงพอใจสร้างได้ยากกว่าสินค้าเนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็น สิ่งที่พัฒนาได้ แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความแปรเปลี่ยนทางอารมณ์ความรู้สึกและสถานการณ์ต่าง ๆ หรือผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการบางคนก็มีความต้องการที่มากเกินไปความต้องการที่เจ้าหน้าที่จะให้บริการได้ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

1. แต่ละคนที่มาใช้บริการมีความต้องการหรือมีความหวังที่แตกต่างกันไป เช่น คนที่ต้องการตัดผมบางคนตัดครั้งแรกต้องการทรงนี้ แต่มาครั้งต่อไปก็มีความต้องการทรงอื่นๆตามแฟชั่นที่เปลี่ยนไป
2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลจากการได้รับรู้ได้สัมผัส ทางอารมณ์ ร่างกาย สถานที่ที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ณ สถานการณ์ในเวลานั้น รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. สภาพแวดล้อมอื่นๆตัวอย่าง เช่น ร้านกาแฟ ต้องการแอร์ร่อย ต้องมีบรรยากาศที่ดี เครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ แก้วที่เพียงพอ โต๊ะที่สะอาด เหล่านี้มีผลต่อลูกค้าที่มานั่งดื่มกาแฟหรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้นความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนผู้มาใช้บริการ ด้วยความหวาดเหี้ยมของสถาบันการเงินหรือธนาคารย่อมสร้างความไม่พอใจใช้บริการนอกจากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้น สิ่งที่ได้คือ ต้องจัดระบบอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ ธนาคารมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.1.2 การให้บริการ

ศิริพร วิชญมัทธมาชัย การบริการ (Service) หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

ตรีเพ็ชร อ่ำเมืองและคณะ การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย: คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด
2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

Penchansky & Thomas (1981) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง การเข้าถึงการเข้าใช้บริการในระบบการให้บริการ แบ่งเป็น 5 ประเภท ดังนี้

- 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของลูกค้า
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะเข้าไปใช้บริการ ธนาคารเฉพาะกิจได้อย่างสะดวก โดยไม่คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง เป็นต้น
- 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ธนาคารเฉพาะกิจประเภทที่ลูกค้ายอมรับว่าให้ความสะดวกมีการบริการที่ดีและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน
- 4) ความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability) ซึ่งได้แก่การยอมเสียค่าธรรมเนียมต่าง ๆ สำหรับการฝากเงิน หรือค่าธรรมเนียมที่เกิดจากการทำธุรกรรมอื่น ๆ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้เป็น

ความรู้สึกส่วนตัวที่มีสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไปและเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

2.1.3 ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะและมีความแตกต่างกับธุรกิจอื่น ๆ กล่าวคือกระบวนการผลิต กระบวนการส่งมอบ และการบริโภคจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีบทบาทอย่างมากในทุกขั้นตอน ลักษณะของบริการไม่มีความสม่ำเสมอและแปรเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้า การบริการไม่มีตัวตน และไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (ธานินทร์ สุวงศ์วาร, 2541, น. 49)

2.1.4 คุณภาพการบริการ

พาราซูรามาน และคณะ ได้มองกระบวนการสร้างคุณภาพการบริการทั้งระบบ สามารถวัดได้ 5 ด้าน คือ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นได้ชัดเจนขึ้น

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึงความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกิริยา มารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคนจากแนวคิดและกระบวนการศึกษาของพาราสุรามาน และคณะ ที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าพาราสุรามาน และคณะ ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการอย่างแท้จริง ครอบคลุมทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ แนวคิดของพาราสุรามานและคณะเป็นที่ยอมรับ มีผู้นำไปใช้และกล่าวอ้างถึง และที่สำคัญนำไปใช้ได้จริงกับทุกธุรกิจ งานวิจัยนี้ผู้ศึกษาเลือกศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยใช้แนวคิด ของพาราสุรามาน และคณะ 5 ด้าน ประกอบด้วยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ (Empathy)

และParasuraman และคณะ (Parasuraman, Zeithaml and Berry,1994) ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน 22 รายการ คือ

1. รูปลักษณ์ (Tangibles) ประกอบด้วย

- 1.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์
- 1.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
- 1.3 การแต่งกายของพนักงาน
- 1.4 เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ประกอบด้วย

- 2.1 ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
- 2.2 การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ

แก่ลูกค้า

- 2.3 การทำงานไม่ผิดพลาด
- 2.4 การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ
- 2.5 การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ประกอบด้วย

- 3.1 มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
- 3.2 ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
- 3.3 ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน
- 3.4 ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

4. การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย

- 4.1 ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
- 4.2 การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
- 4.3 ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
- 4.4 พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร
- 5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
 - 5.2 เวลาในการเปิดให้บริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
 - 5.3 โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกิจการ
 - 5.4 ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
 - 5.5 ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าชัดเจน

2.2 หลักการสหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ คือ องค์กรฯ หนึ่ง ที่เกิดขึ้นจากการรวมกลุ่มกันด้วยความสมัครใจ เพื่อดำเนินงานทั้งในด้านความคิด ระบบบริหารจัดการผลผลิต และบุคคลโดยใช้หลักประชาธิปไตย เพื่อสนองความต้องการ (อันจำเป็น) ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

2.2.1 นิยามสหกรณ์และสหกรณ์ออมทรัพย์

2.2.1.1 นิยามสหกรณ์

นิยามสหกรณ์ สหกรณ์เป็นองค์กรทางเศรษฐกิจและสังคมที่สมาชิกร่วมกันจัดตั้งขึ้นด้วยการลงหุ้นร่วมกัน จัดการร่วมกันในการผลิต การจำหน่ายสินค้า หรือบริการตามความต้องการ หรือผลประโยชน์อย่างเดียวกันของบรรดาสมาชิก สมาชิกแต่ละคนมีสิทธิ์ออกเสียงได้หนึ่งเสียงในการบริหารสหกรณ์ โดยไม่ขึ้นกับจำนวนหุ้นที่ถืออยู่ เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์โคนม,(กฎ) คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์.

2.2.1.2 สหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลซึ่งมีอาชีพอย่างเดียวกันหรือที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์นอกวงและได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ สามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อเกิดความจำเป็นตาม หลักการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.2.2 ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์ออมทรัพย์

ความเป็นมา สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย จัดตั้งขึ้นในหมู่ข้าราชการ สหกรณ์และพนักงานธนาคารเพื่อการสหกรณ์ จดทะเบียนเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 คือ สหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัดสินใช้ และได้แพร่ หลายไปในหน่วยงานของรัฐและเอกชนทั่วประเทศ ส่วน สหกรณ์ ออมทรัพย์ในชุมชนแห่งแรก คือ สหกรณ์เครดิตยูเนียนแม่มูล จำกัด จดทะเบียนเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2522

2.2.3 จุดประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์

เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ โดยการรับฝากเงินและให้ผลตอบแทน ในรูป ของ ดอกเบี้ยอัตราเดียวกับธนาคารพาณิชย์ และโดยการถือหุ้นหัก ณ ที่จ่าย เป็นรายเดือน แต่ไม่เกิน 1 ใน 5 ของหุ้นทั้งหมด เมื่อสิ้นปีทางบัญชีต้อง จ่ายเงินปันผลค่าหุ้นให้แก่สมาชิกในอัตราที่กฎหมายกำหนด รวมทั้ง ให้บริการด้านเงินกู้แก่สมาชิกตามความจำเป็น

เป็นแหล่งเงินฝากและเงินกู้ของสมาชิก ทำให้สมาชิกรู้จักเก็บออมเงิน และไม่ ต้อง ไปกู้เงินนอกระบบ ทำให้สถาบันครอบครัวมีความมั่นคงขึ้น

2.3 สหกรณ์อิสลามอับนุอัฟฟาน จำกัด

2.3.1 แนวคิดสหกรณ์อิสลาม

ระบบการเงินอิสลาม (Islamic Finance System) คือ ระบบการการเงินที่อยู่ภายใต้ กรอบหลักศาสนาอิสลาม หรือ หลักชะรีอะห์ (Shariah Law) ในการทำธุรกรรมใดๆ หลักชะรีอะห์ (Shariah Law) หรือกฎหมายอิสลามนั้นนำไปใช้กับทุกๆด้านของชีวิตชาวมุสลิม รวมทั้งด้านการเงิน

ระบบธนาคารอิสลามเกิดขึ้นครั้งแรกของโลกเมื่อพ.ศ. 2506 ในประเทศอียิปต์โดย นักเศรษฐศาสตร์ชื่อว่า Dr. Ahmad Elnaggar ก่อตั้งธนาคารออมทรัพย์อิสลาม (Mit Ghamr Savings Bank) ประสบความสำเร็จและนับเป็นจุดกำเนิดให้มีการจัดตั้งธนาคารอิสลามทั่วโลกเริ่ม ตั้งแต่ พ.ศ. 2517 ในการประชุมองค์การความร่วมมืออิสลาม (Organization of Islamic Cooperation : OIC) ณ เมืองญิดดะฮ์ประเทศซาอุดีอาระเบียได้จัดตั้งธนาคารชื่อว่าธนาคารอิสลาม เพื่อการพัฒนา (Islamic Development Bank : IDB) โดยนำหลักชะรีอะห์ มาใช้เป็น แนวทางในการ ดำเนินงานของธนาคารทำให้ประเทศมุสลิมเริ่มสนใจและนำระบบการเงินอิสลามมาใช้ในภาคการเงิน ของประเทศมากขึ้นเช่นประเทศอิหร่านซูดานปากีสถานรวมถึงประเทศมาเลเซีย

จากหลักการดังกล่าวมุสลิมพยายามนำหลักกฎหมายอิสลามด้านเศรษฐกิจทำให้เกิด สถาบันการเงินอิสลามเกิดขึ้นทั่วโลกรวมทั้งประเทศไทยในรูปแบบของธนาคารและสหกรณ์ ซึ่งความ รับผิดชอบของสหกรณ์อิสลามนั้น ย่อมมีมากกว่าสหกรณ์ทั่วไป ทั้งนี้เพราะสหกรณ์อิสลามนั้น

นอกจากรับผิดชอบต่อผู้ที่มีหุ้นส่วน ผู้ฝากเงิน ผู้ลงทุนและสังคมโดยรวมแล้ว ยังต้องรับผิดชอบต่อพระองค์อัลลอฮ์ ในความหมายที่ว่าต้องดำเนินงานให้สอดคล้องกับหลักการของศาสนาอิสลาม และต้องได้รับโทษจากพระองค์อัลลอฮ์ในโลกหน้าหากมีเจตนาละเมิดหลักการของพระองค์อัลลอฮ์ ด้วยความจงใจ (มาเรียม นะมี, 2553)

ดังนั้นหลักการในการดำเนินงานของของสหกรณ์รูปแบบอิสลามโดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจจึงจะมีความแตกต่างที่เจตนาอย่างชัดเจนกับสหกรณ์โดยทั่วไปพอสรุปได้ดังนี้

1. อัลลอฮ์ทรงอนุญาตการค้าขายและทรงห้ามการริบา สหกรณ์รูปแบบอิสลามห้ามเกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยหรือริบา ไม่ว่ากรณีใด ๆ เพราะอิสลามถือว่าดอกเบี้ยเป็นส่วนหนึ่งของความไม่ยุติธรรมและเป็นภัยมากกว่าผลดีโดยเฉพาะในยามเศรษฐกิจตกต่ำ

2. สหกรณ์รูปแบบอิสลามห้ามเกี่ยวข้องกับธุรกิจต้องห้ามตามหลักศาสนา ได้แก่ การพนันหรืออบายมุข สุรา สุกร หรือสุกร เป็นต้น

3. สหกรณ์อิสลามโดยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นในด้านการทำธุรกิจการค้าขาย (ติญารี) ดังนั้นเป้าหมายที่สำคัญของการค้าขาย หรือ มุรอบาฮะห์ (ขายบวกกำไร) หรือการเป็นหุ้นส่วนกันทำธุรกิจ (มุขารอกะห์) ต้องเป็นไปตามที่หลักการอิสลามกำหนด และทั้งนี้จะต้องสอดคล้องตรงกับกฎหมายกำหนดด้วย

4. การทำสัญญาหรือการทำธุรกรรมในรูปแบบสหกรณ์อิสลามมิใช่เป็นสัญญาเงินกู้ แต่เป็นสัญญาสินเชื่อ หรือสัญญาซื้อขาย หรือมุรอบาฮะห์ (ขายบวกกำไร) ในระบบสหกรณ์อิสลามจึงเป็นที่ชัดเจน ในเรื่องของเงินต้น กำไร ระยะเวลา และจะไม่มีกรคิดดอกเบี้ย ทั้งสองฝ่ายตกลงให้ทำสัญญาระหว่างกันคือ ระหว่างสหกรณ์อิสลาม (ผู้ขาย) กับสมาชิกสหกรณ์ (ผู้ซื้อ) หากมีการผิดสัญญา สหกรณ์ก็จะดำเนินการตามที่ตกลงสัญญากันไว้

5. สหกรณ์รูปแบบอิสลามสามารถควบคุมระบบและป้องกันการใช้จ่ายเงินที่ผิดไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของสมาชิกขอสินเชื่อ เพราะสหกรณ์รูปแบบอิสลามไม่ได้ให้เครดิตเป็นตัวเงินสดออกไปให้กับสมาชิก แต่จะให้เป็นสิ่งของตามที่ต้องการ โดยจะมีการกำหนด ราค้าในการที่ซื้อขายกันล่วงหน้า

6. กำไรที่เกิดขึ้นหลักจากการประกอบการของสหกรณ์รูปแบบอิสลามในทุกๆปี จะถูกนำไปจ่ายเป็น ซะกาตร้อยละ 2.5 ตามข้อบัญญัติของศาสนาอิสลาม เพื่อนำไปใช้สำหรับบุคคลในจำนวนคน 8 ประเภทที่มีสิทธิที่จะได้รับซะกาตดังนี้ ผู้ที่ยากจน ผู้ที่ขัดสน บรรดาเจ้าหน้าที่ในการรวบรวมซะกาต ผู้ที่หัวใจของพวกเขาสนิทสนม ทาส ผู้ที่หนี้สินล้นตัว ผู้ที่ทำงานในทางของอัลลอฮ์ และผู้ที่อยู่ในระหว่างเดินทาง

๑
1673
2562

2.3.2 ประวัติความเป็นมาสหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด

อิบนูอัฟฟาน คือ สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งหนึ่งของประเทศไทยที่ดำเนินกิจการในระบบสถาบันการเงินแบบอิสลาม ก่อเกิดขึ้นมา ณ จังหวัดปัตตานี ที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทยที่มีประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวมุสลิมซึ่งต้องการดำเนินชีวิตตามวิถีชีวิตแบบอิสลาม และ ต้องการมีระบบเศรษฐกิจปลอดดอกเบี้ย

สหกรณ์ฯได้รับการจุดประกายขึ้นโดยกลุ่มปัญญาชนมุสลิมที่ได้ศึกษาและร่วมกันทำกิจกรรมในสถาบันระดับอุดมศึกษาในภาคใต้มีความเข้าใจปัญหาของสังคมท้องถิ่นจึงร่วมกันแสวงหาแนวทางแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาสังคมให้ดีขึ้นซึ่งเล็งเห็นถึงความสำคัญของ สถาบันการเงินแบบอิสลาม และความจำเป็นของการระดมทุน เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการและคนรุ่นใหม่ที่มีความสามารถแต่ปราศจากแหล่งเงินทุนที่ยาลารองรับ ทั้งนี้จึงริเริ่มส่งเสริมให้มีการออมการลงทุนและทำธุรกิจประเภทต่างๆ ให้มากขึ้นตลอดจนเป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกในกลุ่มชุมชน และ สังคมโดยรวม

เพื่อเป็นเกียรติแก่ “ขอฮาบะฮ์” (สหายของท่านนบีมุฮัมมัด (ช.ล.)) ผู้เป็นนักธุรกิจที่ยิ่งใหญ่ของโลกมุสลิม คือ “อูษมาน บินอัฟฟาน” “คอลีฟะฮ์ที่สาม” แห่งประวัติศาสตร์อิสลาม จึงได้ดำเนินการขอจดทะเบียนเป็นสหกรณ์ ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 ต่อนายทะเบียนสหกรณ์และได้รับการสนับสนุนอย่างดีจากภาครัฐฯโดยให้ใช้ชื่อว่า “สหกรณ์ออมทรัพย์อิบนูอัฟฟาน จำกัด” ทะเบียนเลขที่ อ. 008335 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มิถุนายน 2535 เป็นต้นไป

สหกรณ์ออมทรัพย์อิบนูอัฟฟาน จำกัด ได้รับอนุญาตจากสหกรณ์จังหวัดปัตตานีในการเปลี่ยนชื่อสหกรณ์ เป็น “สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด” มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 สิงหาคม 2556 เป็นต้นไป เพื่อแสดงถึงการดำเนินการสหกรณ์ตามหลักการอิสลาม

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกพึ่งตนเองเพื่อดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยใช้หลักคุณธรรมและจริยธรรมอันดีงามโดยพื้นฐานของมนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและสังคมส่วนรวมทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งสามารถสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี อยู่ดี กินดี มีสุขรวมทั้งในข้อต่อไปนี้

1. ส่งเสริมให้สมาชิกมีความสนใจและตระหนักในธุรกิจแบบอิสลาม
2. ส่งเสริมให้มีการออมทรัพย์และระดมเงินทุนในรูปแบบต่างๆ

3. ส่งเสริมให้มีการลงทุนทำธุรกิจในแขนงต่าง ๆ

4. ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่ความสมัคปรสมานสามัคคี

วิสัยทัศน์

“เป็นสถาบันการเงินที่มั่นคง เป็นที่เชื่อถือ ซึ่งมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกและสังคม”

พันธกิจ

1. ดำเนินการโดยยึดหลักการอิสลามอย่างเคร่งครัด

2. ถือการบริการเป็นหัวใจของงาน ซึ่งจะต้องสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใสและเป็นที่ยอมรับของสมาชิก

3. มีระบบบริหารจัดการทุกสาขา อย่างมีคุณภาพ มั่นคงและยั่งยืน ให้ความรู้และคำปรึกษาด้านการเงินและ ธุรกิจแก่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอ

4. สร้างคุณภาพชีวิตแก่สมาชิกและสังคม

คำขวัญ

“เคียงคู่ชุมชน ด้วยเศรษฐกิจอิสลาม”

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

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

3.1 ประชากรเป้าหมาย กลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกของสหกรณ์ฯ จำนวนทั้งสิ้น 28,349 คน เฉพาะสาขาในจังหวัดปัตตานี ประกอบด้วย 4 สาขา ได้แก่ สาขาปัตตานี สาขาสายบุรี สาขาโคกโพธิ์ และสาขารูสะมิแล ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

สาขา	จำนวนสมาชิก
ปัตตานี	15,483
สายบุรี	8,024
โคกโพธิ์	3,861
รูสะมิแล	981
รวม	28,349

ที่มา : สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด, 2557: 53

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

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

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนสมาชิกสหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่กำหนด (ในการวิจัยกำหนดไว้ที่ $e = 0.05$)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{28,349}{1 + 28,349(0.05)^2}$$

$$= 394.43$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 394 คน

3.1.2.1 วิธีสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง 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

ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวนสมาชิกและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สาขา	จำนวนสมาชิก	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	คิดเป็นร้อยละ
ปัตตานี	15,483	215	1.38%
สายบุรี	8,024	112	1.39%
โคกโพธิ์	3,861	53	1.37%
รูสะมิแล	981	14	1.42%
รวม	28,349	394	1.38%

อันเนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันในพื้นที่ๆตกต่ำลง สมาชิกประกอบอาชีพเกษตรกร และประมงเป็นหลัก ทำให้สมาชิกเข้ามาใช้บริการน้อยลง ส่งผลให้ผู้วิจัยเก็บกลุ่มตัวอย่างในระยะเวลาที่กำหนดได้น้อยลง กล่าวคือ จำนวน 379 กลุ่มตัวอย่าง

3.2 รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน

3.2.1 การวิจัยเอกสาร

การทบทวนเอกสารปฐมภูมิ โดยผู้วิจัยจะศึกษาจากคัมภีร์อัลกุรอาน อัลหะดีษ ที่ได้กล่าวถึงเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการให้บริการ

การทบทวนเอกสารทุติยภูมิ ประกอบด้วย วรรณิบายอัลกุรอาน ตลอดจนเอกสารทั่วไปที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการ และทางการเงินตามหลักชะรีอะฮ์ที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด นำมาประยุกต์ใช้

3.2.2 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 4 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ อิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ใช้การทดสอบค่า t-test และค่า F-test

ส่วนที่ 4 ประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

3.3.2 เกณฑ์ในการให้คะแนนของเครื่องมือ

3.3.2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในด้านการให้บริการของสหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด มีเกณฑ์ในการให้คะแนนโดยแบ่งความพึงพอใจของสมาชิกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3
ระดับไม่พึงพอใจน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
ระดับความพึงพอใจน้อยมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	1

เกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ย โดยการหาค่าพิสัยและอันตรภาคชั้นและนำผลต่างที่ได้มากำหนดเกณฑ์การวัดระดับค่าเฉลี่ย โดยผู้วิจัยได้กำหนดโดยใช้สูตรต่อไปนี้ (Best, 1977: 174 อ้างถึงใน วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ, 2555: 23)

$$\text{สูตรการกำหนดช่วงคะแนนช่วงคะแนน (I) = } \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}}$$

$$(I) = \frac{5 - 1}{5}$$

$$(I) = 0.8$$

จะได้ช่วงคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยมาก

3.3.3 การสร้างแบบสอบถาม

3.3.3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยท่านอื่นๆ มาเป็นแนวในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.3.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมถึงความรู้ความเข้าใจด้านความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

3.3.3.3 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาหาอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Contents Validity Ratio) คือพิจารณาข้อคำถามที่สร้างขึ้นมาว่ามีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาสาระของเครื่องมือกับเนื้อหาสาระของสิ่งที่ต้องการศึกษา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น และคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าความตรง ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนพิจารณาลงความเห็นและให้คะแนน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 116-117) ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้อง
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้อง
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้อง

3.3.3.4 แบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า จำนวน 15 ราย

3.3.3.5 นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาตรวจสอบให้คะแนนและหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (มยุรี เผือกไธ, 2554: 48) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

3.3.3.6 ปรับปรุงแก้ไขคุณภาพของเครื่องมืออีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์จากข้อบกพร่องที่พบจากการตอบของกลุ่มตัวอย่าง

3.3.3.7 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 แหล่งของข้อมูล

ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเอกสารปฐมภูมิ ทุดิยภูมิ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.4.1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยศึกษาอัลกุรอาน อัลหะดีษ เอกสารเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินตามหลักชะรีอะฮ์ที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด นำมาประยุกต์ใช้และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.4.1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่เกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ อิบนูอัฟฟาน จำกัดในจังหวัดปัตตานี โดยใช้แบบสอบถาม

3.4.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.2.1 ขอนหนังสือแนะนำตัวจากวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

3.4.2.2 หาข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยสอบถามข้อมูลจากสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขที่ 6 ถนน ยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี

3.4.2.3 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสอบถามตามแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

3.4.2.5 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

3.4.2.6 นำผลการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความเรียบร้อย ความถูกต้องสมบูรณ์ในการลงข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการศึกษาทางสังคมศาสตร์ โดยใช้วิธีการทางสถิติทำการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1.1 วิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.1.2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิกด้วยค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.1.3 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิก สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test)

3.5.1.4 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิก สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การ

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Anova) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

Prince of Songkla University
Pattani Campus

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอินนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยตั้งวัตถุประสงค์ไว้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อินนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ สหกรณ์อินนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ 3) เพื่อประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอินนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่สมาชิกสหกรณ์อินนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี จำนวน 394 คนใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับวัตถุประสงค์การวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ มีลำดับขั้นตอนดังนี้

4.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอินนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อินนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ใช้การทดสอบค่า t-test และค่า F-test

ส่วนที่ 4 ประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อินนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	204	53.8
ชาย	175	46.2
รวม	379	100.0
2. อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	19	5.0
21 – 30 ปี	123	32.5
31 – 40 ปี	129	34.0
41 – 50 ปี	81	21.4
51 ปีขึ้นไป	27	7.1
รวม	379	100.0
3. ระดับการศึกษาศาสนา		
ต่ำกว่าชานะวีรย์	197	52.0
ชานะวีรย์	112	29.6
ปริญญาตรี	40	10.6
ปริญญาโท	7	1.8
ปริญญาเอก	13	3.4
อื่น ๆ	10	2.6
รวม	379	100.0
4. ระดับการศึกษาสามัญ		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	128	42.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย	96	8.3
ปริญญาตรี	112	33.3
ปริญญาโท	11	3.0

ปริญญาเอก	14	6.1
อื่น ๆ	18	6.8
รวม	379	100.0
5. สถานภาพ		
โสด	99	26.1
สมรส	254	67.0
หม้าย	26	6.9
รวม	379	100.0
6. อาชีพ		
ค้าขาย	170	44.9
รับราชการ	48	12.7
เกษตรกร	11	2.9
นักศึกษา	3	.8
อื่น ๆ	147	38.8
รวม	379	100.0
7. รายได้/เดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	170	44.9
10,001- 20,000 บาท	147	38.8
20,001 - 30,000 บาท	48	12.7
30,001 - 40,000 บาท	11	2.9
มากกว่า 40,000 บาท	3	.8
รวม	379	100.0
8. ประเภทบริการของสหกรณ์		
ฝากหุ้นสมาชิก	315	83.6
ฝากवादืออะฮฺ (ออมทรัพย์)	141	37.4
สินเชื่อรอบอะฮฺ (การซื้อขายแบบเงินผ่อน)	82	21.8
ฝากมูฏอรอบอะฮฺ (ร่วมลงทุน)	52	13.8
สินเชื่อก็อรุดุลอะฮฺซัน (เงินยืมฉุกเฉิน)	43	11.5
ฝากกองทุนฮัจญ์	32	8.5
รวม	665	176.4
9. สถานะสมาชิกในสหกรณ์		

สมาชิก	322	85.0
ผู้แทนสมาชิก	28	7.4
ประธานกลุ่มสมาชิก	21	5.5
คณะกรรมการกลุ่มสมาชิก	5	1.3
คณะกรรมการสหกรณ์	3	.8
รวม	379	100.0
10. สังกัดกลุ่มสมาชิก		
สังกัดกลุ่ม	259	68.3
ไม่สังกัดกลุ่ม	120	31.7
รวม	379	100.0
11. ระยะเวลาสมาชิกสังกัดกลุ่มสหกรณ์		
น้อยกว่า 2 ปี	110	29.0
2-5 ปี	148	39.1
6-10 ปี	76	20.1
11-15 ปี	28	7.4
มากกว่า 15 ปี	17	4.5
รวม	379	100.0
12. ระยะเวลาสมาชิก		
1-3 ปี	124	32.7
4-6 ปี	84	22.2
7-10 ปี	86	22.7
มากกว่า 10 ปี	85	22.4
รวม	379	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.8 โดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 34.0 รองลงมา 21-30 ปี ร้อยละ 32.5 และส่วนน้อยที่มีอายุมากกว่า 51 ปี ร้อยละ 7.1 และมีอายุน้อยกว่า 20 ปี ร้อยละ 5.0 จบการศึกษาศาสนาต่ำกว่าชานะวีย์มากที่สุด ร้อยละ 52.0 รองลงมาชานะวีย์ ร้อยละ 29.6 และระดับปริญญาตรี ร้อยละ 10.6 และจบการศึกษาสามัญต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายมากที่สุด ร้อยละ 42.4 รองลงมาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 33.3 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 8.3 มีสถานภาพ สมรสแล้วมากที่สุด ร้อยละ 67.0 รองลงมาโสด ร้อยละ 26.1 และเป็นหม้าย ร้อยละ 6.9 มีอาชีพค้าขายเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.9 รองลงมารับ

ราชการ ร้อยละ 12.7 และเกษตรกร ร้อยละ 2.9 รายได้/เดือน ส่วนใหญ่ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 44.9 รองลงมา มีรายได้/เดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 38.8 และเป็นส่วนน้อยที่มีรายได้/ต่อมากกว่า 30,000 ร้อยละ 3.7 ประเภทบริการของสหกรณ์ ส่วนมากจะฝากหุ้นสมาชิก ร้อยละ 83.6 รองลงมา ฝากวาติอะฮู (ออมทรัพย์) ร้อยละ 37.4 และสินเชื่อรอบาฮะ (การซื้อขายแบบผ่อน) ร้อยละ 21.8 สถานะสมาชิกในสหกรณ์ เป็นสมาชิกมากที่สุด ร้อยละ 85.0 รองลงมา เป็นผู้แทนสมาชิก ร้อยละ 7.4 และเป็นประธานกลุ่ม ร้อยละ 5.5 การสังกัดกลุ่มสมาชิก มีการสังกัดกลุ่มมากกว่าไม่สังกัดกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 68.3 โดยกลุ่มสมาชิกที่สังกัดกลุ่มมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมาแล้ว 1-3 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.7 รองลงมา 7-10 ปี ร้อยละ 22.7 และมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 22.4 ส่วนสมาชิกอิสระมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมาแล้ว 2-5 ปี มากที่สุด รองลงมา น้อยกว่า 2 ปี ร้อยละ 29.0 และ 6-10 ปี ร้อยละ 20.1 ตามลำดับ

4.2.2 ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) กับค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้กฎเกณฑ์ในการแปลข้อมูลดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยมาก

ปรากฏในตารางที่ 4.3- 4.6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ภาพรวมและรายด้าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ	4.39	.56	มาก
2.ด้านการตอบสนองสมาชิก	4.29	.64	มาก
3.ด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล	4.30	.67	มาก
ภาพรวม	4.33	.57	มาก

จากตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.33$, S.D.= .57)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ ($\bar{x}=4.39, S.D.=.56$) รองลงมาด้านการตอบสนองสมาชิก ($\bar{x}=4.30, S.D.=.67$) และด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล ($\bar{x}=4.29, S.D.=.64$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอินนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ เหมาะสม	4.41	.64	มาก
2.เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดของสหกรณ์	4.36	.67	มาก
3.เจ้าหน้าที่สามารถเก็บรักษาความลับของสมาชิก โดยไม่เปิดเผยข้อมูลของสมาชิก และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการต่างๆ	4.44	.69	มาก
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องแม่นยำ	4.41	.69	มาก
5.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่สมาชิก	4.25	.68	มาก
6.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์(อามานะฮ) ไม่พูดโกหกหรือผิดสัญญา	4.45	.70	มาก
ภาพรวม	4.39	.56	มาก

จากตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอินนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.39, S.D.=.56$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์(อามานะฮ) ไม่พูดโกหกหรือผิดสัญญา ($\bar{x}=4.45, S.D.=.70$) รองลงมาเจ้าหน้าที่สามารถเก็บรักษาความลับของสมาชิก โดยไม่เปิดเผยข้อมูลของสมาชิก และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ($\bar{x}=4.44, S.D.=.69$) และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ เหมาะสม ($\bar{x}=4.41, S.D.=.64$) เท่ากันกับเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องแม่นยำ ($\bar{x}=4.41, S.D.=.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการตอบสนองสมาชิก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.เจ้าหน้าที่ให้سلامทุกครั้งเมื่อมีการพบปะสมาชิก	4.20	.79	มาก
2.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความพร้อมในการให้ข้อมูล และคำแนะนำแก่สมาชิกได้อย่างถูกต้อง	4.32	.71	มาก
3.เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.27	.73	มาก
4.เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ทันทีที่สมาชิกต้องการ	4.26	.77	มาก
5.เจ้าหน้าที่มีมารยาท มีความสุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกด้วยความเสมอภาค	4.36	.73	มาก
6.เจ้าหน้าที่สร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.36	.74	มาก
ภาพรวม	4.29	.64	มาก

จากตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการตอบสนองสมาชิก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.29$, S.D.= .64) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีมารยาท มีความสุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกด้วยความเสมอภาค ($\bar{x}=4.36$, S.D.= .73) เท่ากันกับเจ้าหน้าที่สร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\bar{x}=4.36$, S.D.= .74) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความพร้อมในการให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่สมาชิกได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x}=4.32$, S.D.= .71) และเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}=4.27$, S.D.= .73) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส และบริการเป็น	4.30	.73	มาก

กันเองต่อสมาชิกทุกคน			
2.เจ้าหน้าที่ได้แนะนำช่องทางหลายช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆให้สมาชิกทราบ	4.30	.73	มาก
3.เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อสมาชิกทุกคนเป็นอย่างดี ทำให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ	4.30	.77	มาก
4.เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของสมาชิกแต่ละคนอย่างรวดเร็ว	4.29	.75	มาก
ภาพรวม	4.30	.67	มาก

จากตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.30$, S.D.= .67) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส และบริการเป็นกันเองต่อสมาชิกทุกคน ($\bar{x}=4.30$, S.D.= .73) เท่ากันกับเจ้าหน้าที่ได้แนะนำช่องทางหลายช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆให้สมาชิกทราบ ($\bar{x}=4.30$, S.D.= .73) และเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อสมาชิกทุกคนเป็นอย่างดี ทำให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ ($\bar{x}=4.30$, S.D.= .77) รองลงมา เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของสมาชิกแต่ละคนอย่างรวดเร็ว ($\bar{x}=4.29$, S.D.= .67) ตามลำดับ

4.2.5 ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และค่า (F-test)

ตารางที่ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีจำแนกตามเพศ

รายการ	เพศ	n	ระดับความพึงพอใจ			
			\bar{x}	(S.D.)	t	p
ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ	ชาย	175	4.40	.53	0.859	.803
	หญิง	204	4.38	.60		
ด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่	ชาย	175	4.31	.61	0.553	.580
	หญิง	204	4.28	.66		
ด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิก	ชาย	175	4.32	.65	0.568	.570

เป็นรายบุคคล	หญิง	204	4.28	.68		
ภาพรวม	ชาย	175	4.34	.54	0.511	.610
	หญิง	204	4.31	.60		

จากตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า เพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี จำแนกตามอายุ

รายการ	อายุ	n	ระดับความพึงพอใจ		
			\bar{x}	(S.D.)	F
ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ	ไม่เกิน 20 ปี	19	4.18	.63	1.109
	21-30 ปี	123	4.42	.51	
	31-40 ปี	129	4.40	.52	
	41-50 ปี	81	4.41	.64	
	51 ปีขึ้นไป	27	4.26	.72	
ด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่	ไม่เกิน 20 ปี	19	4.27	.62	.850
	21-30 ปี	123	4.28	.55	
	31-40 ปี	129	4.29	.65	
	41-50 ปี	81	4.38	.69	
	51 ปีขึ้นไป	27	4.13	.80	
ด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล	ไม่เกิน 20 ปี	19	4.22	.67	1.171
	21-30 ปี	123	4.32	.63	
	31-40 ปี	129	4.31	.64	
	41-50 ปี	81	4.35	.68	
	51 ปีขึ้นไป	27	4.05	.88	
ภาพรวม	ไม่เกิน 20 ปี	19	4.23	.61	1.021
	21-30 ปี	123	4.34	.50	
	31-40 ปี	129	4.33	.54	
	41-50 ปี	81	4.38	.63	
	51 ปีขึ้นไป	27	4.15	.73	

จากตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี จำแนกตามระดับการศึกษาศาสนา

รายการ	ระดับการศึกษา	n	ระดับความพึงพอใจ		
			\bar{x}	(S.D.)	F
ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ	ต่ำกว่าชานะวีย	197	4.44	.54	3.434
	ชานะวีย	112	4.38	.60	
	ปริญญาตรี	40	4.24	.54	
	ปริญญาโท	7	4.45	.52	
	ปริญญาเอก	13	4.51	.47	
	อื่น ๆ	10	3.78	.56	
ด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่	ต่ำกว่าชานะวีย	197	4.40	.63	4.220
	ชานะวีย	112	4.22	.64	
	ปริญญาตรี	40	4.13	.54	
	ปริญญาโท	7	4.10	.65	
	ปริญญาเอก	13	4.40	.41	
	อื่น ๆ	10	3.68	.77	
ด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล	ต่ำกว่าชานะวีย	197	4.40	.66	4.344
	ชานะวีย	112	4.23	.67	
	ปริญญาตรี	40	4.11	.50	
	ปริญญาโท	7	4.04	.98	
	ปริญญาเอก	13	4.52	.43	
	อื่น ๆ	10	3.65	.85	
ภาพรวม	ต่ำกว่าชานะวีย	197	4.41	.56	4.631
	ชานะวีย	112	4.28	.58	
	ปริญญาตรี	40	4.16	.46	
	ปริญญาโท	7	4.19	.64	
	ปริญญาเอก	13	4.48	.39	

อื่น ๆ	10	3.71	.68
--------	----	------	-----

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาศาสนา พบว่า ระดับการศึกษาศาสนาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่ และด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากนั้นจึงทำการทดสอบเพื่อหาความแตกต่างรายคู่แบบ LSD ในด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่ และด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษาศาสนาดังตารางที่ 4.16.1- 4.16.3

ตารางที่ 4.8.1 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอินฮูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือจำแนกตามระดับการศึกษาศาสนา

ระดับการศึกษาศาสนา		ต่ำกว่าชานะวีย	ชานะวีย	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	อื่น ๆ
ค่าเฉลี่ย		4.44	4.38	4.24	4.45	4.51	4.39
ต่ำกว่าชานะวีย	4.44		.05	.19*	.01	.07	.65**
ชานะวีย	4.38			.14	.06	.13	.59**
ปริญญาตรี	4.24				.21	.27	.45*
ปริญญาโท	4.45					.06	.66*
ปริญญาเอก	4.51						.72**

*,** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.8.1 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอินฮูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษาศาสนา พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ คือ 1) ต่ำกว่าชานะวีย กับปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี กับอื่น ๆ และ 3) ปริญญาโท กับอื่น ๆ ส่วนคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 3 คู่ คือ 1) ต่ำกว่าชานะวีย กับอื่น ๆ 2) ชานะวีย กับอื่น ๆ และ 3) ปริญญาเอก กับอื่น ๆ

ตารางที่ 4.8.2 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับการศึกษาศาสนา

ระดับการศึกษาศาสนา		ต่ำกว่าชานะวีย	ชานะวีย	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	อื่น ๆ
ค่าเฉลี่ย		4.40	4.22	4.13	4.10	4.40	3.68
ต่ำกว่าชานะวีย	4.40		.18*	.27*	.30	.01	.72**
ชานะวีย	4.22			.93	.12	.17	.53
ปริญญาตรี	4.13				.29	.27	.44
ปริญญาโท	4.10					.30	.41
ปริญญาเอก	4.40						.71**

*,** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.8.2 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับการศึกษาศาสนา พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ 1) ต่ำกว่าชานะวีย กับชานะวีย และ 2) ต่ำกว่าชานะวีย กับปริญญาตรี ส่วนคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 คู่ คือ 1) ต่ำกว่าชานะวีย กับอื่น ๆ 2) ปริญญาเอก กับอื่น ๆ

ตารางที่ 4.8.3 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษาศาสนา

ระดับการศึกษาศาสนา		ต่ำกว่าชานะวีย	ชานะวีย	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	อื่น ๆ
ค่าเฉลี่ย		4.40	4.23	4.11	4.04	4.52	3.65
ต่ำกว่าชานะวีย	4.40		.16*	.29**	.36	.11	.74**
ชานะวีย	4.23			.12	.19	.28	.58**

ปริญญาตรี	4.11			.07	.41*	.45*
ปริญญาโท	4.04				.48	.38
ปริญญาเอก	4.52					.86**

*,** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.8.3 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษาศาสนา พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ คือ 1)ต่ำกว่าชาละวีย์ กับชานะวีย์ 2)ปริญญาตรี กับปริญญาเอก และ3)ปริญญาตรี กับอื่น ๆ ส่วนคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 4 คู่ คือ 1)ต่ำกว่าชานะวีย์ กับปริญญาตรี2)ต่ำกว่าชานะวีย์ กับอื่น ๆ 3)ชานะวีย์ กับอื่น ๆ และ4)ปริญญาเอก กับอื่น ๆ

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีจำแนกตามระดับการศึกษาศาสนา

รายการ	ระดับการศึกษา		ระดับความพึงพอใจ		
	ศาสนา	n	\bar{x}	(S.D.)	F
ด้านรูปลักษณ์และ น่าเชื่อถือ	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนปลาย	128	4.50	.50	6.932
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย	96	4.31	.65	
	ปริญญาตรี	112	4.40	.48	
	ปริญญาโท	11	4.33	.45	
	ปริญญาเอก	14	4.68	.33	
	อื่น ๆ	18	3.77	.73	
ด้านการตอบสนองสมาชิกของ เจ้าหน้าที่	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนปลาย	128	4.50	.60	8.733
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย	96	4.22	.65	
	ปริญญาตรี	112	4.23	.58	
	ปริญญาโท	11	4.12	.54	

	ปริญญาเอก	14	4.50	.33	
	อื่น ๆ	18	3.59	.80	
ด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิก เป็นรายบุคคล	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนปลาย	128	4.50	.65	8.024
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย	96	4.19	.69	
	ปริญญาตรี	112	4.23	.57	
	ปริญญาโท	11	4.11	.85	
	ปริญญาเอก	14	4.70	.33	
	อื่น ๆ	18	3.67	.70	
ภาพรวม	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนปลาย	128	4.50	.54	9.345
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย	96	4.24	.62	
	ปริญญาตรี	112	4.28	.46	
	ปริญญาโท	11	4.19	.53	
	ปริญญาเอก	14	4.62	.26	
	อื่น ๆ	18	3.68	.68	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาสามัญ พบว่า ระดับการศึกษาสามัญต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่ และด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากนั้นจึงทำการทดสอบเพื่อหาความแตกต่างรายคู่แบบ LSD ในด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่ และด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษาสามัญ ดังตารางที่ 4.17.1 – 4.17.3

ตารางที่ 4.9.1 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือจำแนกตามระดับการศึกษาสามัญ

ระดับการศึกษาสามัญ		ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	อื่น ๆ
ค่าเฉลี่ย		4.50	4.31	4.40	4.33	4.68	3.77
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	4.50		.18*	.09	.16	.18	.72**
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.31			.08	.02	.36*	.54**
ปริญญาตรี	4.40				.06	.28	.62**
ปริญญาโท	4.33					.34	.56**
ปริญญาเอก	4.68						.91**

*,** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.9.1 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษาสามัญ พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับมัธยมศึกษาตอนปลายและ 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย กับปริญญาเอก ส่วนคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 5 คู่ คือ 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับอื่น ๆ 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย กับอื่น ๆ 3) ปริญญาตรี กับอื่น ๆ 4) ปริญญาโท กับอื่น ๆ และ 5) ปริญญาเอก กับอื่น ๆ

ตารางที่ 4.9.2 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับการศึกษาสามัญ

ระดับการศึกษาสามัญ		ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	อื่น ๆ
ค่าเฉลี่ย		4.50	4.22	4.23	4.12	4.50	3.59
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	4.50		.27**	.27**	.37*	8.8E-16	.90**
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.22			.003	.10	.27	.62**
ปริญญาตรี	4.23				.10	.27	.63**
ปริญญาโท	4.12					.37	.52*

ปริญญาเอก	4.50						.90*
-----------	------	--	--	--	--	--	------

*,** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.9.2 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับการศึกษาสามัญ พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ คือ 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับปริญญาโท 2) ปริญญาโท กับอื่น ๆ และ 3) ปริญญาเอก กับอื่น ๆ ส่วนคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 5 คู่ คือ 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับมัธยมศึกษาตอนปลาย 2) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับปริญญาตรี 3) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับอื่น ๆ 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย กับอื่น ๆ และ 5) ปริญญาตรี กับอื่น ๆ

ตารางที่ 4.9.3 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษาสามัญ

ระดับการศึกษาสามัญ		ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	อื่น ๆ
ค่าเฉลี่ย		4.50	4.19	4.23	4.11	4.70	3.67
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	4.50		.30**	.26*	.38	.20	.82**
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.19			.03	.07	.50**	.52**
ปริญญาตรี	4.23				.11	.46*	.56**
ปริญญาโท	4.11					.58*	.44
ปริญญาเอก	4.70						1.02**

*,** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.9.3 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษาสามัญ พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ คือ 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับมัธยมศึกษาปริญญาตรี และ

2) ปริญาตรี กับปริญาเอก และ3)ปริญาโท กับปริญาเอก ส่วนคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 6 คู่ คือ 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับมัธยมศึกษาตอนปลาย 2)ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับอื่น ๆ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย กับปริญาเอก 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย กับอื่น ๆ 5)ปริญาตรี กับอื่น ๆ และ6)ปริญาเอก กับอื่น ๆ

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีจำแนกตามอาชีพ

รายการ	อายุ	n	ระดับความพึงพอใจ		
			\bar{x}	(S.D.)	F
ด้านรูปลักษณ์และควา มน่าเชื่อถือ	รับราชการ	74	4.43	.42	7.818
	เกษตรกร	73	4.20	.67	
	ค้าขาย	117	4.59	.48	
	นักศึกษา	32	4.33	.48	
	อื่น ๆ	83	4.24	.62	
ด้านการตอบสนองสมาชิกของ เจ้าหน้าที่	รับราชการ	74	4.22	.55	10.641
	เกษตรกร	73	4.18	.75	
	ค้าขาย	117	4.57	.54	
	นักศึกษา	32	4.35	.46	
	อื่น ๆ	83	4.04	.66	
ด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิก เป็นรายบุคคล	รับราชการ	74	4.24	.57	8.422
	เกษตรกร	73	4.12	.78	
	ค้าขาย	117	4.57	.57	
	นักศึกษา	32	4.30	.64	
	อื่น ๆ	83	4.11	.68	
ภาพรวม	รับราชการ	74	4.30	.44	10.436
	เกษตรกร	73	4.17	.68	
	ค้าขาย	117	4.58	.48	
	นักศึกษา	32	4.33	.47	
	อื่น ๆ	83	4.13	.59	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่ และด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากนั้นจึงทำการทดสอบเพื่อหาความแตกต่างรายคู่แบบ LSD ในด้านรูปลักษณ์ และความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่ และด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล จำแนกตามอาชีพ ดังตารางที่ 4.10.1 – 4.10.3

ตารางที่ 4.10.1 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอินฮูฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ		รับราชการ	เกษตรกร	ค้าขาย	นักศึกษา	อื่น ๆ
ค่าเฉลี่ย		4.43	4.20	4.59	4.33	4.24
รับราชการ	4.43		.23*	.15	.10	.19*
เกษตรกร	4.20			.38**	.13	.03
ค้าขาย	4.59				.25*	.34**
นักศึกษา	4.33					.09

*,** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.10.1 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอินฮูฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ คือ 1)รับราชการ กับเกษตรกร 2)รับราชการ กับอื่น ๆ และ3)ค้าขาย กับนักศึกษา ส่วนคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 คู่ คือ 1)เกษตรกร กับค้าขายและ2)ค้าขาย กับอื่น ๆ

ตารางที่ 4.10.2 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอินฮูฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ		รับราชการ	เกษตรกร	ค้าขาย	นักศึกษา	อื่น ๆ
ค่าเฉลี่ย		4.22	4.18	4.57	4.35	4.04
รับราชการ	4.22		.04	.35**	.13	.17
เกษตรกร	4.18			.39**	.17	.13
ค้าขาย	4.57				.21	.52**
นักศึกษา	4.35					.30*

*,** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.10.2 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอาชีพ พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ 1) นักศึกษา กับอื่น ส่วนคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 3 คู่ คือ 1) รับราชการ กับค้าขาย 2) เกษตรกร กับค้าขายและ 3) ค้าขาย กับอื่น ๆ

ตารางที่ 4.10.3 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคลจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ		รับราชการ	เกษตรกร	ค้าขาย	นักศึกษา	อื่น ๆ
ค่าเฉลี่ย		4.24	4.12	4.57	4.30	4.11
รับราชการ	4.24		.11	.32**	.05	.12
เกษตรกร	4.12			.44**	.17	.01
ค้าขาย	4.57				.27*	.45**
นักศึกษา	4.30					.18

*,** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.10.3 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล จำแนกตามอาชีพ พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำนวน 1 คู่ คือ 1) ค้าขาย กับนักศึกษา ส่วนคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 3 คู่ คือ 1) รับราชการ กับค้าขาย 2) เกษตรกร กับค้าขายและ 3) ค้าขาย กับอื่น ๆ

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีจำแนกตามรายได้

รายการ	อายุ	n	ระดับความพึงพอใจ		
			\bar{x}	(S.D.)	F
ด้านรูปลักษณ์และความ น่าเชื่อถือ	ต่ำกว่า 10,000	170	4.23	.59	6.405
	10,001-20,000	147	4.52	.53	
	20,001-30,000	48	4.51	.50	
	30,001-40,000	11	4.48	.31	
ด้านการตอบสนองสมาชิกของ เจ้าหน้าที่	ต่ำกว่า 10,000	170	4.15	.64	5.074
	10,001-20,000	147	4.46	.65	
	20,001-30,000	48	4.26	.51	
	30,001-40,000	11	4.27	.50	
ด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิก เป็นรายบุคคล	ต่ำกว่า 10,000	170	4.15	.68	4.682
	10,001-20,000	147	4.46	.67	
	20,001-30,000	48	4.27	.53	
	30,001-40,000	11	4.36	.60	
ภาพรวม	ต่ำกว่า 10,000	170	4.18	.58	6.034
	10,001-20,000	147	4.48	.57	
	20,001-30,000	48	4.35	.44	
	30,001-40,000	11	4.37	.40	
	มากกว่า 40,000	3	4.49	.11	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามรายได้ พบว่า รายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ

ด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่ และด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากนั้นจึงทำการทดสอบเพื่อหาความแตกต่างรายคู่แบบ LSD ในด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่ และด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล จำแนกตามรายได้ ดังตารางที่ 4.19.1 – 4.19.3

ตารางที่ 4.11.1 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือจำแนกตามรายได้

รายได้/เดือน (บาท)		ต่ำกว่า 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	มากกว่า 40,000
ค่าเฉลี่ย		4.23	4.52	4.51	4.48	4.28
ต่ำกว่า 10,000	4.23		.29**	.28**	.25	.04
10,001-20,000	4.52			.01	.03	.24
20,001-30,000	4.51				.02	.23
30,001-40,000	4.48					.20

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.11.1 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้ พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 คู่ คือ 1)ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน กับ 10,001-20,000 บาท/เดือนและ2)ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน กับ 20,001-30,000

ตารางที่ 4.11.2 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่จำแนกตามรายได้

รายได้/เดือน (บาท)						
		ต่ำกว่า 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	มากกว่า 40,000
ค่าเฉลี่ย		4.15	4.46	4.26	4.27	4.61
ต่ำกว่า 10,000	4.15		.31**	.11	.11	.45
10,001-20,000	4.46			.19	.19	.14
20,001-30,000	4.26				.01	.34
30,001-40,000	4.27					.33

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.11.2 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้ พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 คู่ คือ 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน กับ 10,001-20,000 บาท/เดือน

ตารางที่ 4.11.3 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคลจำแนกตามรายได้

รายได้/เดือน (บาท)						
		ต่ำกว่า 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	มากกว่า 40,000
ค่าเฉลี่ย		4.15	4.46	4.27	4.36	4.58
ต่ำกว่า 10,000	4.15		.31**	.11	.21	.43
10,001-20,000	4.46			.19	.10	.11
20,001-30,000	4.27				.09	.31
30,001-40,000	4.36					.21

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.11.3 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็น

รายบุคคล จำแนกตามรายได้ พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 คู่ คือ 1)ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน กับ 10,001-20,000 บาท/เดือน

4.2.6 ส่วนที่ 4 ประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.94 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี พบว่ามีสมาชิกที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.74 ที่ประสบปัญหา และให้ข้อเสนอแนะด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ
1	พอใจมากและขอให้สหกรณ์ให้ความเข้าใจกับประชาชนให้มากขึ้น
2	บริการและให้ข้อมูลได้ระดับหนึ่งเพราะทุกอย่างเป็นไปตามขั้นตอนและกฎของสหกรณ์
3	สหกรณ์บริการได้ดีมาก
4	อยากให้สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟานเดินต่อไปเพื่ออุมมะฮฺ
5	มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างมากเพราะเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคง
6	อยากให้มีสาขาเพิ่มมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม
7	เวลากู้เงินขอให้ได้เร็วกว่านี้
8	อยากให้เปิดสาขาที่ป่าสัก เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว
9	แต่งกายให้เป็นเอกลักษณ์ อาทิ แต่งชุดโศกทุกวันศุกร์

จากตารางที่ 4.12 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ พบว่าสมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจมากผู้ใช้บริการซึ่งเป็นประชาชนมีความเข้าใจในระดับหนึ่งมีบริการที่ดีเป็นมาตรฐาน เพราะทุกอย่างเป็นไปตามขั้นตอนและกฎระเบียบของสหกรณ์และอยากให้สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟานเดินต่อไปเพื่ออุมมะฮฺ อีกทั้งสหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน ถือว่ามีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างมากเพราะเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคง

ส่วนที่สหกรณ์ควรปรับปรุงหรือเพิ่มเติม ได้แก่ การให้ความเข้าใจต่อใจบริการให้มากขึ้นและทั่วถึงมากกว่านี้ อยาขอให้มีระบบกระบวนการกู้เงินที่รวดเร็ว ทั้งนี้สมาชิกต้องการที่จะให้สหกรณ์ขยายหรือเปิดสาขาเพิ่มเติม เช่น สาขาที่ปาลัส ฯลฯ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ควรให้เป็นเอกลักษณ์อันเป็นแบบอย่างที่ดีเช่น แต่งชุดโต๊ปในทุกวันศุกร์

ตารางที่ 4.13 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี พบว่ามีสมาชิกที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.06 ที่ประสบปัญหา และให้ข้อเสนอแนะด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่

ลำดับ	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่
1	บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ อยาขอให้เจ้าหน้าที่ควบคุมอารมณ์ให้มากกว่านี้เพราะเป็นงานบริการ คำพูดอาจทำร้ายจิตใจ
2	ให้ข้อมูลชัดเจน
3	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าได้ดีมาก
4	สามารถแก้ไขปัญหาได้บางจุด ให้มีความสามัคคีมากกว่านี้
5	มีความพึงพอใจในการให้บริการ
6	อยาขอให้บริการต่างๆให้เร็วกว่านี้
7	อยาให้การทำงานของเจ้าหน้าที่รวดเร็วกว่าเดิม

จากตารางที่ 4.13 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่พบว่าสหกรณ์มีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนโดยปกติเจ้าหน้าที่มีการบริการลูกค้าที่ดีสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เองในบางจุด และมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมเป็นอย่างดี

ส่วนที่สหกรณ์ควรปรับปรุงหรือเพิ่มเติม ได้แก่ในบางกรณีการเข้ารับบริการต่าง ๆ ของลูกค้า เจ้าหน้าที่อาจต้องให้บริการที่รวดเร็วและมีความสามัคคีในการประสานระหว่างฝ่ายเป็นอย่างดีถึงแม้ในบางครั้งลูกค้าที่ใช้บริการนั้นมีความเร่งร้อนจนเกินไป จนเจ้าหน้าที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ให้ผู้บริการที่ดีได้เท่าที่ควร จึงอยาขอให้เจ้าหน้าที่บริการต้องในการแสดงออกทางด้านควบคุมอารมณ์และต้องพูดด้วยความสุภาพอ่อนน้อมไม่ใช้คำพูดที่อาจจะทำร้ายจิตใจต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.14 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี พบว่ามีสมาชิกที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.12 ที่ประสบปัญหา และให้ข้อเสนอแนะด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล

ลำดับ	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล
1	การให้ข้อมูลชัดเจนและเวลาเกิดปัญหาสามารถปรึกษาให้คำแนะนำได้ ทางสหกรณ์น่าจะมีกล่องแสดงความคิดเห็น
2	ให้มีความดูแลสมาชิกทุกคนให้เสมอภาค โดยเฉพาะคนธรรมดา
3	มีการติดตามให้ข้อมูลอย่างดี
4	ด้านการอนุมัติสินเชื่อ ควรเช็คเครดิตของแต่ละบุคคล หากไม่เคยมีประวัติเสียหายควรพิจารณาเป็นพิเศษ เพราะลูกค้าอาจมีความจำเป็นมาก แต่อนุมัติช้า
5	มีการดูแลอย่างดี อยากให้ทางสหกรณ์ปล่อยสินเชื่อให้มากและสูง
6	สหกรณ์ที่อยู่ที่ตัวบุคคลที่ทำงานมากกว่า เช่นเจ้าหน้าที่เก่าๆกับเจ้าหน้าที่ใหม่ๆที่มีเส้นสายชอบปฏิบัติพุดจาถูกสมาชิกที่ใช้บริการบ่อยๆ ย้ายเจ้าหน้าที่และตักเตือนไม่สำนึกให้หักเงินเดือนหรือลดเงินเดือน
7	บางครั้งประพฤติดีบ้างครั้งอารมณ์ไม่ดี ให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้สม่ำเสมอ หรือตักเตือนทุกๆเดือน
8	เจ้าหน้าที่ควรให้สละสมาชิกก่อนทุกครั้ง

จากตารางที่ 4.14 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคลพบว่า การบริการให้ข้อมูลลูกค้าต่าง ๆ ถือว่ามีความชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำพร้อมคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาได้พร้อมทั้งมีการติดตามดูแลบริการข้อมูลให้กับลูกค้าเป็นอย่างดี

ส่วนที่สหกรณ์ควรปรับปรุงหรือเพิ่มเติม ได้แก่ สหกรณ์จะต้องมีกล่องแสดงความคิดเห็น เน้นความเสมอภาคในการต้อนรับเน้นการบริการที่ดีทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ควรต้อนรับสมาชิกหรือลูกค้าด้วยสละทุกครั้ง โดยการดูแลสมาชิกทุกคนต้องเท่าเทียมกัน สำหรับการประพฤติดัวของเจ้าหน้าที่ควรเป็นแบบอย่างที่ดีให้เกียรติต่อลูกค้า พุดจาอย่างสุภาพอ่อนโยนไม่ดูถูกสมาชิกเป็นอันขาด และทางสหกรณ์ต้องมีมาตรการควบคุมความประพฤติของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่ชัดเจน ที่สำคัญต้องมีการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องพฤติกรรม และมารยาทในการให้บริการ ส่วนอื่น ๆ อย่างเช่นในกรณีบริการสหกรณ์ด้านการอนุมัติสินเชื่อ สหกรณ์จะต้องตรวจสอบเครดิตของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ควร

พิจารณาเป็นพิเศษและให้บริการที่รวดเร็วแก่ลูกค้า หากไม่เคยมีประวัติเสียหาย เพราะลูกค้าอาจมีความจำเป็นมาก และสหกรณ์ควรเพิ่มอัตราการปล่อยสินเชื่อให้มากและสูงขึ้น

Prince of Songkla University
Pattani Campus

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ได้แก่

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้เบื้องต้นของสมาชิกเกี่ยวกับสหกรณ์อับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความรู้เบื้องต้นของสมาชิกเกี่ยวกับสหกรณ์อับนูอ์ฟฟาน จำกัดปัตตานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ สหกรณ์อับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้และ
5. เพื่อประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกของสหกรณ์ฯ จำนวน 28,349 ราย
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ฯ จำนวน 394 ราย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ให้สมาชิกทำการกรอกแบบสอบถาม เฉพาะที่มาใช้บริการกับสหกรณ์ฯ ในจังหวัดปัตตานีในแต่ละสาขา ในช่วงเวลาทำการ คือ วันอาทิตย์ - วันพฤหัสบดี ตั้งแต่เวลา 8.30 - 15.30 น. ช่วงเดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ.2561 จำนวนทั้งสิ้น 394 ฉบับ โดยแบ่งเป็น สาขาปัตตานี 215 ฉบับ สาขาสายบุรี 112 ฉบับ สาขาโคกโพธิ์ 53 ฉบับ และสาขารูสะมิแล 14 ฉบับ

ละ 21.8 สถานะสมาชิกในสหกรณ์ เป็นสมาชิกมากที่สุด ร้อยละ 85.0 รองลงมาเป็นผู้แทนสมาชิก ร้อยละ 7.4 และเป็นประธานกลุ่ม ร้อยละ 5.5 การสังกัดกลุ่มสมาชิก มีการสังกัดกลุ่มมากกว่าไม่ สังกัดกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 68.3 โดยกลุ่มสมาชิกที่สังกัดกลุ่มมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมาแล้ว 1-3 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.7 รองลงมา 7-10 ปี ร้อยละ 22.7 และมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 22.4 ส่วนสมาชิก อิสระมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมาแล้ว 2-5 ปี มากที่สุด รองลงมาน้อยกว่า 2 ปี ร้อยละ 29.0 และ 6-10 ปี ร้อยละ 20.1 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอินนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

3.1 ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ อิสลามอินนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุก ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านรูปลักษณ์และความ น่าเชื่อถือรองลงมาด้านการตอบสนองสมาชิกและด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล

3.2 ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ อิสลามอินนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์(อามานะฮฺ) ไม่พูดโกหก หรือผิดสัญญา รองลงมาเจ้าหน้าที่ สามารถเก็บรักษาความลับของสมาชิก โดยไม่เปิดเผยข้อมูลของสมาชิก และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง การให้บริการต่างๆ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ เหมาะสม เท่ากันกับเจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นไปอย่างถูกต้องแม่นยำ

3.3 ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ อิสลามอินนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการตอบสนองสมาชิก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีมารยาท มีความสุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกด้วยความเสมอภาค เท่ากันกับเจ้าหน้าที่สร้างความน่าเชื่อมั่นในการให้บริการ รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความพร้อมใน การให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่สมาชิกได้อย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ

3.4 ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ อิสลามอินนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล ภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป น้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส และบริการเป็นกันเองต่อสมาชิกทุกคน เท่ากันกับเจ้าหน้าที่ได้แนะนำช่องทางหลายช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆให้สมาชิกทราบ

และเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อสมาชิกทุกคนเป็นอย่างดี ทำให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ
รองลงมาเจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของสมาชิกแต่ละคนอย่างรวดเร็ว

5.2 อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม
อับดุลอ์ฟวาน จำกัด จังหวัดปัตตานี มีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ ภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ (อามานะฮฺ) ไม่พูดโกหก หรือผิดสัญญา รองลงมาเจ้าหน้าที่สามารถเก็บรักษาความลับของสมาชิก โดยไม่เปิดเผยข้อมูลของสมาชิก และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการต่างๆ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ เท่ากันกับเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องแม่นยำ สอดคล้องกับ สเติร์น (Stern, 1997) ความเชื่อมั่น คือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีการเรียนรู้ทฤษฎี ทักษะต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้บริโภค เอาใจใส่ดูแลเพื่อเอาใจชนะใจผู้บริโภค เช่น การสื่อสาร ความดูแลเอาใจใส่ การให้ข้อมูล การให้ความสะดวกสบายหรือความสอดคล้อง การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง และการให้ความไว้วางใจแก่ผู้บริโภค และสอดคล้องกับ มอร์แกน และฮันท์ (Morgan & Hunt, 1994) ได้กล่าวว่า ความเชื่อถือจะมีอยู่ ถ้าฝ่ายผู้บริโภคมีความมั่นใจในความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ เป็นการแสดงความไว้วางใจที่แต่ละฝ่ายมีให้กันเพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกเชื่อมั่น ความคาดหวังที่ถูกสร้างขึ้นต่ออีกฝ่ายว่าสามารถวางใจหรือเชื่อถือได้ ซึ่งนิยามข้างต้นมีจุดมุ่งเน้นที่คล้ายคลึงกัน คือ การสร้างความมั่นใจนอกจากนี้ในงานวิจัยอื่นๆ ได้นำเสนอเกี่ยวกับความเชื่อมั่นว่า ความเชื่อมั่นคือองค์ประกอบของความเชื่อถือซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อที่มีต่อองค์กรใดองค์กรหนึ่งว่าองค์กรนั้น ๆ เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ หรือมีจริยธรรม ซึ่งประกอบไปด้วย การมีผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่ดี มีความจริงใจ มีความรับผิดชอบ มีความยุติธรรม มีน้ำใจ มีจิตอาสา และช่วยเหลือการกุศล มุ่งเน้นถึงผลลัพธ์ของความเชื่อมั่นที่จะส่งผลเชิงบวกให้กับองค์กร และไม่กระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ผู้บริโภคไม่ได้คาดหวังไว้ที่อาจจะส่งผลเชิงลบต่อองค์กรได้ ยิ่งไปกว่านั้น ความคาดหวังของทั้งสองฝ่ายจะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรมีความมั่นใจว่า อีกฝ่ายหนึ่งมีความจริงใจ ซึ่งความเชื่อมั่นเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว ช่วยให้องค์กรมุ่งเน้นถึงสิ่งที่จะได้รับตอบแทนในระยะยาวมากกว่าสิ่งที่จะได้รับตอบแทนระยะสั้น ถึงกระนั้นความสัมพันธ์ที่ผูกมัดทั้งสองฝ่ายจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับทรัพยากรความรู้ และประเด็นต่าง ๆ จะปรากฏออกมาจากความสัมพันธ์นั้น ๆ คือ การกระทำของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะให้ผลลัพธ์ต่ออีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งผลลัพธ์นี้จะส่งผลให้เกิดความกังวลใจ และความไม่แน่นอนแก่องค์กร ความเชื่อมั่นนั้นเป็นพลังหรืออำนาจอย่าง

หนึ่งที่สามารถเอาชนะความกังวลใจความไม่แน่นอน และสร้างความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งได้ การรับรู้ความเชื่อมั่นของคนนั้น เกิดจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้น และยังกล่าวว่า ความเชื่อมั่นจะปรากฏออกมาเมื่อเกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นระหว่างกันและกัน โดยที่ความเชื่อมั่นนี้ได้เป็นศูนย์กลางของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ทั้งหลายภายใต้รูปแบบของความสัมพันธ์ของพันธะสัญญาและความเชื่อมั่น ซึ่งได้กำหนดวิธีในการวัดความเชื่อมั่นไว้ 4 เรื่องดังนี้ 1) ความน่าเชื่อถือของบริษัท 2) สินค้าและบริการมีคุณภาพดี 3) การทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจก่อนเป็นเจ้าของ 4) การรักษาสัญญาหรือคำพูด

2. ด้านการตอบสนองสมาชิก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีมารยาท มีความสุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกด้วยความเสมอภาค เท่ากันกับเจ้าหน้าที่สร้างความน่าเชื่อมั่นในการให้บริการ รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความพร้อมในการให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่สมาชิกได้อย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับ ฮอฟแมนและเบทสัน (Hoffman and Bateson, 2002) ได้กล่าวว่าพนักงานส่วนหน้าต้องเผชิญความกดดันรอบด้าน เนื่องมาจากต้องแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของทั้งองค์กร ลูกค้า และของตนเอง และสอดคล้องกับสุภาวดี ศรพรหม (2541) ซึ่งใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factors Analysis) เพื่อหาคุณลักษณะของการเป็นพนักงานบริการที่ดีของธนาคาร ผลการวิจัยยังพบว่าคุณลักษณะการเป็นนักบริการ มีองค์ประกอบที่เด่นชัดอยู่ 4 องค์ประกอบคือ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านจิตใจใฝ่บริการ ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรับผิดชอบโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ให้บริการที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ จะสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองและรับมือกับลูกค้าที่มีอยู่หลายประเภท เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการกับลูกค้าได้ และสอดคล้องกับ รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2560) จากการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากผู้ใช้บริการได้รับทราบข่าวสารของทางธนาคารและมีการอบรมมารยาทในการให้บริการของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการบริการตลอดจนทางธนาคารมีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว

3. ด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส และบริการเป็นกันเองต่อสมาชิกทุกคนเท่ากันกับเจ้าหน้าที่ได้แนะนำช่องทางหลายช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆให้สมาชิกทราบและเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อสมาชิกทุกคนเป็นอย่างดี ทำให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ รองลงมาเจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของสมาชิกแต่ละคนอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับ อีริกิตี นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ลูกค้าจะรู้สึกว่าคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ

ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้าเนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็น สิ่งที่พัฒนา มาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงานซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และ สถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปจนความต้องการ ที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าในทุกๆด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ก็ไม่สอดคล้องกับ ยุทธพล หะยีดาราโอ๊ะ (2558) ได้กล่าวว่า มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมยังอยู่ใน ระดับที่ต่ำ เมื่อเทียบกับสถาบันการเงินทั่วไป โดยเสนอแนะให้มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องของ หลักการบริการที่ดี และการติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง สาเหตุที่ทำให้เจ้าหน้าที่ ไม่สามารถดูแลสมาชิกได้อย่างทั่วถึง อันเนื่องจากเจ้าหน้าที่สหกรณ์ในแต่ละสาขามีจำนวนที่จำกัด และอาจจะเป็นไปได้ว่าสมาชิกดังกล่าวนั้นจะมาใช้บริการในช่วงสิ้นเดือน ด้วยทางสหกรณ์มีระบบกลุ่ม สมาชิกซึ่งผู้แทนสหกรณ์โดยส่วนใหญ่จะมาส่งมอบเงินของแต่ละกลุ่มจำนวนเยอะในช่วงสิ้นเดือน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถที่จะให้การบริการแก่สมาชิกที่มาบริการได้อย่างทั่วถึง

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่ค้นพบมาเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบнуอัฟ ฟาน จำกัด บางท่านมีการยิ้มแย้ม การทักทาย การพูดเพราะบ้าง และมีความแม่นยำ ในการให้ข้อมูล เกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิกผู้มาใช้บริการมากกว่านี้

1.2 ด้านการตอบสนองสมาชิกสหกรณ์อิสลาม อิบнуอัฟฟาน จำกัด ควรให้มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องของหลักการให้บริการที่ดี และติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อย่างทั่วถึง

1.3 ด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล เจ้าหน้าที่ไม่ควรเลือก ปฏิบัติ ต้องให้การบริการโดยเสมอภาคกับสมาชิกทุกคน

1.4 สหกรณ์ควรมีการออกไปให้บริการสมาชิกในช่วงสภาวะเศรษฐกิจใน พื้นที่ตกต่ำลง ทำให้สมาชิกฐานรากมาใช้บริการน้อยลง เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่สมาชิก ควรนำรถ โมบายของสหกรณ์ออกไปให้บริการสมาชิกพื้นที่ต่างๆ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการของสหกรณ์ อิสลามอิบнуอัฟฟาน จำกัด เพิ่มเติม เช่น ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการให้บริการแก่สมาชิก

2.2 ควบศีกษาสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด กับการให้บริการ
ในรูปแบบของอัลอิสลาม

Prince of Songkla University
Pattani Campus

บรรณานุกรม

หนังสืออ้างอิง

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์, พิมพ์ครั้งที่ 1
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

อัลกุรอานฉบับแปลความหมายภาษาไทยสมาคมนักเรียนเก่าอาหรับ ประเทศไทย. ปิอิญเราะฮ์
ศักราช 1419 (พ.ศ. 2542). อัลมะดีนะฮ์ : ศูนย์กษัตริย์ฟาฮัดเพื่อการพิมพ์อัลกุรอาน

วิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย

กัลยา แจ่มแจ่ม. 2549. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ ก.ศ.ม (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มาเรียม นะมี 2553. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นของมุสลิมในการเลือกใช้บริการธนาคาร
อิสลามแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2560). ความพึงพอใจการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขา
นนทบุรี. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม กรุงเทพมหานคร

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตาม
นโยบายประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.

รัชวลี วรรณ. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการ
การอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิสุทธิ์ ดวงอาทิตย์. 2551. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระ
เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นายปริญญา เพชรรุ่งฟ้า และคณะ. 2553. ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารออมสิน
สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร .คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- ธวัช นัยพอม. 2557. สหกรณ์อิสลาม : คำตอบของมุสลิมไทยต่อเศรษฐกิจยุคโลกาภิวัตน์. คนหนุ่มสาวมุสลิมกับโลกสมัยใหม่ หน้า 567 – 614
- ธานินทร์ สว่างศ์วาร. (2541). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเกษมสันต์. วิทยานิพนธ์ ศป.ม.(จิตวิทยาการศึกษา).มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุภาวดี ศรพรหม. “การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารประจำธนาคาร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2541.
- สุธาดา สนธิเวช. (2551). ความพึงพอใจของพระสงฆ์ต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลสงฆ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มูฮำหมัด อีแมดือเระ 2558 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอิสลามต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอิสลามศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- อาหามะ กือโด 2556 ศึกษาดูธุรกิจและการปฏิบัติของสหกรณ์อิสลามในจังหวัดนราธิวาส ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอิสลามศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- อุสนุล หะยีดาราโอะ 2558 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการใช้บริการของสหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอิสลามศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ฮาเร๊ะ เจ๊ะโด 2557 แนวโน้มการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในทศวรรษหน้า (2557-2566).ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาอิสลามศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

หนังสือต่างประเทศ

al-Bukhāriy, Muhammad'ibn'Ismā'il. 1400. **al-Jāmi' al-Sahīh (الجامع الصحيح)**. Egypt : al-Maktabah al-Salafiyyah.

Chapra, M. U. 1979. Objective of the Islamic Economic Order. London : The Islamic Foundation

David, C., Christopher, G., Hua Hwa Au Yong & Esther, C. (2006). **Customersatisfaction: A study of bank customer relation in New Zealand**. Thesis, Lincoln University: New Zealand.

David, C., Christopher, G., Hua Hwa Au Yong & Esther, C. (2006). **Customersatisfaction: A study of bank customer relation in New Zealand**. Thesis, Lincoln University: New Zealand.

'IbnKathīr, 'AbuFidā'a'Ismā'il'ibnKathīrAlqurashiy. 2000. **Tafsīr al-Qur'ān al-'Azīm (تفسير القرآن العظيم)**, TahqīqMustafā al-saiyid Muhammad, Muhammad faḍl al-'ajmawiyy, Muhammad al-Saiyid Rasyad, 'Aliy'Ahmad'Abdulbāqīy, Hasan 'AbbāsQutb, M'uasasahQurṭubah.

K. Douglas Hoffman and John E.G. Bateson. Essentials of Services Marketing : Concepts, Strategies and Cases. TX : Harcourt College Publishers, 2002, pp. 251 – 256.

Lin. C. Y. (2007). An examination of implementing customer relationship management by Chinese-Owned SMEs. Thesis, Lincoln University: New Zealand.

Mellet, John D. (1954). Management in the public Services : **The Quest for Effective Performance**. New York : McGraw – Hill Book Company.

Morgan. & Hunt. (1994). The Commitment - Trust Theory of Relationship Marketing. Journal of Marketing

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. "Delivering Quality Service: Balancing Customer perceptions and expectation". London: The Free Press, 1990.

Parasuraman,A, Zeithaml,andBerry,L.L.(1994). "Alternative scale for Measuring ServiceQuality;A Comparative Assessment Based on Phychometric and Diagnostic Criteria" Journal of Retailing.

Stern D. I. (1997). The capital theory approach to sustainability: a critical appraisal. Journal of Economic

Yamane, T. (1967). Statistics: An introductory analysis. New York: Harper and Row.

วารสารและเอกสาร

_____ 2557. รายงานกิจการประจำปี 2552 – 2558 สหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟฟาน จำกัด

เว็บไซต์

โปรแกรมค้นหาแหล่งหนังสือวิทยานิพนธ์แห่งประเทศไทย (ออนไลน์) สืบค้นจาก:
http://tdc.thailis.or.th/tdc//search_result.php (27 ก.พ.2559)

สหกรณ์อิสลามปัตตานี. มปป. (ออนไลน์) สืบค้นจาก:
<http://www.iscop.co.th/history.php> (20 เมษายน 2559)

สหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟฟาน จำกัด. มปป. (ออนไลน์) สืบค้นจาก:
<http://www.ibnuaffan.com/index.php> (26 เมษายน 2559)

กรมส่งเสริมสหกรณ์ - Cooperative Promotion Department (ออนไลน์) สืบค้นจาก:
<https://www.cpd.go.th/cpdth2560/index.php> (26 เมษายน 2560)

ภาคผนวก

ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด

Prince of Songkla University
Pattani Campus

ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด

สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด จัดอยู่ในประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2535 โดยกลุ่มปัญญาชนมุสลิมที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ในภาคใต้ซึ่งมีความเข้าใจถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมมุสลิม จึงได้ร่วมกันหาแนวทางเพื่อแก้ปัญหา โดยมุ่งที่พัฒนาสังคมให้ดีขึ้น และเล็งเห็นถึงความสำคัญของสถาบันการเงินแบบอิสลาม และความจำเป็นของการระดมทุน เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการและคนรุ่นใหม่ที่มีความสามารถ แต่ปราศจากแหล่งเงินทุนที่ฮาลาลมารองรับ ด้วยเหตุนี้จึงได้มีการศึกษาหาข้อมูล รวมทั้งการศึกษาดูงานที่สหกรณ์ต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ

สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ได้ดำเนินการขอจดทะเบียนเป็นสหกรณ์ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ต่อนายทะเบียนสหกรณ์และได้รับการสนับสนุนอย่างดีจากภาครัฐโดยตั้งชื่อสหกรณ์นี้ว่า “ สหกรณ์ออมทรัพย์อิบนูอัฟฟาน จำกัด ” ทะเบียนเลขที่ ๐.008335 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2535 เป็นต้นมา และได้มีเปลี่ยนแปลงชื่อเป็น สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2556จนถึงปัจจุบัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกพึ่งตนเองเพื่อดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยใช้หลักคุณธรรมและจริยธรรมอันดีงาม โดยพื้นฐานของมนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและสังคมส่วนรวมทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งสามารถสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี อยู่ดี กินดี มีสุขรวมทั้งข้อต่อไปนี้ (สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด, 2553)

1. ส่งเสริมให้สมาชิกมีความสนใจและตระหนักในธุรกิจแบบอิสลาม
2. ส่งเสริมให้มีการออมทรัพย์และระดมเงินทุนในรูปแบบต่างๆ
3. ส่งเสริมให้มีการลงทุนทำธุรกิจในแขนงต่างๆ
4. ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่ความสมัครสมานสามัคคี

วิสัยทัศน์ (Vision)

จะเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคง เป็นที่เชื่อถือ ซึ่งมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกและสังคม(สหกรณ์ออมทรัพย์ อิบนูอัฟฟาน จำกัด, 2553: 4)

พันธกิจ (Mission)

1. ดำเนินการโดยยึดหลักการอิสลามอย่างเคร่งครัด
2. ถือการบริการเป็นหัวใจของงาน ซึ่งจะต้องสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใสและเป็นที่พอใจของสมาชิก
3. มีระบบบริหารจัดการทุกสาขา อย่างมีคุณภาพ มั่นคงและยั่งยืน

4. ให้ความรู้และคำปรึกษาด้านการเงินและธุรกิจแก่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอ
5. สร้างคุณภาพชีวิตแก่สมาชิกและสังคม (สหกรณ์ออมทรัพย์ อิบ努อัฟฟาน จำกัด,

2553: 4)

คำขวัญ “เคียงคู่ชุมชน ด้วยเศรษฐกิจอิสลาม”

หมายถึง การเกิดขึ้น พัฒนา และเจริญเติบโต อย่างยั่งยืนไปพร้อมกับสมาชิกและชุมชนในวิถีทางเศรษฐกิจแบบอิสลามที่มีบะรอกะฮฺ (ความจำเริญ) และได้รับความโปรดปรานจากอัลลอฮฺ ผู้ทรงเป็นผู้อภิบาลจักรวาล (สหกรณ์ออมทรัพย์ อิบ努อัฟฟาน จำกัด, 2553: 7)

สาขาที่ตั้งของสหกรณ์

สหกรณ์อิสลาม อิบ努อัฟฟาน จำกัด นับเป็นสถาบันการเงินมุสลิมขนาดใหญ่ที่เติบโตขึ้นอย่างมีความมั่นคงทั้งในด้านการบริหารจัดการ จนประสบความสำเร็จในระดับหนึ่งและการระดมทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ในด้านการบริหารจัดการเงินทุนของสหกรณ์ก็ยังมีข้อจำกัดอยู่หลายประการที่ทางสหกรณ์จำเป็นต้องหาแนวทางเพื่อให้สหกรณ์สามารถเดินหน้าสู่ความเป็นสถาบันการเงินมุสลิมที่เข้มแข็งในอนาคตได้ ในการดำเนินงานของสหกรณ์อิสลาม อิบ努อัฟฟาน จำกัด มีสำนักงานใหญ่ และสาขา 12 สาขา (สหกรณ์อิสลาม อิบ努อัฟฟาน จำกัด, 2557) คือ

1. สำนักงานใหญ่ 6 ถนนยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี
2. สาขาปัตตานี 6 ถนนยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี
3. สาขาสายบุรี 17-17/1 ถนนกะลาพอ ตำบลตะลุบัน อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี
4. สาขานราธิวาส 63/6 ถนนพนาสนธ์ ตำบลบางนาค อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส
5. สาขายะลา 674/1 ถนนสิโรรส ตำบลสะเตงอำเภอมือเืองยะลา จังหวัดยะลา
6. สาขารือเสาะ 168/2 หมู่ที่ 1 ตำบลรือเสาะออก อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส
7. สาขาจะนะ 60,62 หมู่ที่ 2 ถนนเอเชีย ตำบลบ้านนา อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา
8. สาขาสุโขทัย-ลก 123 ถนนอนุชาตอนุสรณ์ 2 ตำบลสุโขทัย-ลก อำเภอสุโขทัย-ลก จังหวัดนราธิวาส
9. สาขาโคกโพธิ์ 3/12 ถนนเพชรเกษม ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี
10. สาขาดันหยงมัส 115 ถนนระแงะมรรคา หมู่ที่ 7 ตำบลตันหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส
11. สาขายะหา 92 ถนนสันติราษฎร์ ตำบลยะหา อำเภอยะหา จังหวัดยะลา

12.สาขาเบตง 99 ถนนนาคราชบำรุง ตำบลเบตง อำเภอเบตง จังหวัดยะลา

13.สาขารูสะมิแล 1/177 หมู่ที่ 1 ถนนเจริญประดิษฐ์ ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

การเป็นสมาชิก

คุณสมบัติของผู้ที่เป็นสมาชิก

- 1.เป็นผู้บรรลุนิติภาวะ ที่เข้าใจและเห็นชอบในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ฯ
- 2.ยินดีปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและวินัยของสหกรณ์ฯ
- 3.มีความเสียสละเพื่อความก้าวหน้าของสหกรณ์ฯ
- 4.ตั้งบ้านเรือนอยู่ในพื้นที่ที่มีสำนักงานสาขาตั้งอยู่
- 5.ผ่านการรับรองจากประธานกลุ่มในแต่ละสาขา
- 6.มิได้เป็นสมาชิกสหกรณ์อื่นซึ่งมีวัตถุประสงค์ในประเภทเดียวกัน

ขั้นตอนการเป็นสมาชิก

- 1.ยื่นแบบฟอร์มการขอเป็นสมาชิก
- 2.แนบหลักฐานประกอบการสมัคร (สำเนาทะเบียนบ้าน, สำเนาบัตรประชาชน)
- 3.ชำระค่าธรรมเนียมการสมัคร 100 บาท ครั้งเดียว
- 4.ชำระค่าหุ้นแรกเริ่มอย่างน้อย 30 หุ้นๆละ 10 บาท เป็นเงิน 300 บาท และสะสมหุ้นต่อไปทุกๆเดือนอย่างน้อย 10 หุ้นๆละ 10 บาท เป็นเงิน 100 บาท
- 5.บริจาคสมทบทุนกองทุนตะกาฟูลช่วยเหลือสมาชิก (เข้าร่วมตามความสมัครใจ)
- 6.ลงลายมือชื่อในทะเบียนสหกรณ์
- 7.ผ่านความเห็นชอบลงมติรับเข้าเป็นสมาชิกจากที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ

หน้าที่ของสมาชิก

1.สมาชิกจะต้องชำระค่าหุ้นเป็นรายเดือนทุกๆเดือนตามที่ได้กำหนดการถือหุ้นที่ได้แจ้งไว้ในใบสมัครและการชำระค่าหุ้น สามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงโดยการแจ้งเป็นหนังสือต่อเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบอำนาจ

2.ปฏิบัติตามข้อบังคับ , ระเบียบของสหกรณ์ฯ และมติของที่ประชุมใหญ่ ที่ประชุมคณะกรรมการ

3.หากมีการเปลี่ยนแปลง ชื่อ -สกุล สัญชาติ และที่อยู่ แจ้งให้สหกรณ์ฯ ทราบภายใน 15 วัน

4. ติดตามข่าวสารและการประกาศ ประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของสหกรณ์ฯ เพื่อประโยชน์ต่อสมาชิกเอง

5. ให้ความร่วมมือ เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่สหกรณ์ฯ จัดขึ้น ด้วยความเสียสละและสร้างสรรค์

6. ดำเนินการทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของสหกรณ์ฯ

สิทธิของสมาชิก

1. ใช้บริการฝากเงินในบัญชีวาทิอะฮฺ ที่สามารถฝาก-ถอนได้ทุกวันโดยไม่ต้องเสียค่าบริการอย่างปลอดภัยและสามารถใช้บริการโอนเงิน ฝาก-ถอน ต่างสาขาของสหกรณ์ฯ ทุกสาขา ทุกวันทำการ

2. ใช้บริการฝากเงินลงทุนในบัญชีมูรอบะฮฺ ที่สามารถรับเงินกำไรมูรอบะฮฺได้ทุกไตรมาส (3เดือน) และสามารถใช้บริการโอนเงิน ฝาก-ถอน ต่างสาขาของสหกรณ์ฯ ทุกสาขา ทุกวันทำการ

3. ใช้บริการฝากเงินในบัญชีกองทุนฮัจญ์ เพื่อการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ที่มีบรรจุตามคุณสมบัติอย่างสะดวกสบาย ง่ายตายกว่าที่คิด โดยไม่ต้องรอให้เนิ่นนานจนล่วงสู่วัยวันที่ร่างกายไม่แข็งแรงและสามารถใช้บริการโอนเงินฝาก-ถอน ต่างสาขาของสหกรณ์ฯ ทุกสาขาทุกวันทำการ

4. สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกกองทุนตะกาฟูล (ช่วยเหลือ) สมาชิก ที่จะได้รับการช่วยเหลือต่างๆ จากกองทุน เช่น เมื่อคลอดบุตร, เจ็บป่วยนอนโรงพยาบาล, เสียชีวิต ทั้งนี้ขึ้นกับเงื่อนไขและสถานะของสมาชิก

5. ขอรับการช่วยเหลืออื่นๆ จากกองทุนสวัสดิการสมาชิกเมื่อประสบภัยพิบัติธรรมชาติหรือเสียชีวิต

6. ใช้บริการเงินกู้ยืมฉุกเฉินกึ่งรูดุนชะฮัน วงเงินกึ่งหนึ่งของหุ้นโดยไม่คิดค่าบริการ

7. ใช้บริการสินเชื่อต่างๆ เช่น อัลบัยอฺบิฮะมานิลอาญิล, อัลมูรอบะฮะฮ์ อัลบัยอฺ สาลัม, อัลบัยอฺอิสติจรอร, อัลอิญาเราะฮฺ, บริการแพ็คเกจฮัจญ์ และธุรกิจอื่นๆ ที่ฮาลาลปลอดภัยได้ ตามเงื่อนไข

8. สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกเพื่อรับการช่วยเหลือจากกองทุนจากการร่วมหุ้นเพื่อการวาสิมะฮฺ (สร้างครอบครัว)

การบริการด้านการเงิน

ปัจจุบันสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ได้ดำเนินงานมาแล้วครบรอบ 25 ปี ได้ให้บริการด้านเงินฝากแก่สมาชิกและชุมชน แบ่งบัญชีเงินฝากออกเป็น 4 ประเภท (สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด, 2557) คือ

1.เงินรับฝากค่าหุ้นสำหรับสมาชิกรายเดือน

ผู้ที่ได้รับการพิจารณาให้เข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ ตามข้อบังคับ และได้ลงลายมือชื่อในทะเบียนสมาชิกรวมทั้งได้ชำระค่าหุ้นรายเดือน ตลอดจนค่าธรรมเนียมแรกเข้าตามจำนวนที่ได้แจ้งไว้โดยครบถ้วน

2.เงินรับฝากรักษาทรัพย์ (อัลวาตีอะห์)

2.1 ไม่จำกัดจำนวนเงินและระยะเวลาในการฝาก-ถอน และถอนเงินฝากได้ทุกเวลา

2.2 ผู้ฝากยินยอมให้สหกรณ์ฯ สามารถนำเงินส่วนนั้นไปลงทุนหาผลประโยชน์โดยชอบธรรม และเป็นผู้รับผิดชอบการลงทุนเพียงฝ่ายเดียวทั้งหมด

3.เงินรับฝากเพื่อการลงทุน (อัลมูฏอรอบะฮ์)

3.1 ประเภทร่วมลงทุนกับสหกรณ์ฯ โดยจะต้องระบุจำนวนเงินที่มาลงทุนระยะเวลาในการลงทุน

3.2 ผู้ฝาก/สหกรณ์ฯ ร่วมรับผิดชอบในกิจการที่ลงทุนไม่ว่าได้กำไร/ขาดทุน

3.3 ฝากได้ตั้งแต่ 10,000.-บาทขึ้นไป และฝากเพิ่มได้อีก เมื่อต้องการ

3.4 อาจัดหรือเปล่งวาจา กล่าวการฝากมูฏอรอบะฮ์ ระหว่างผู้ฝากกับ

สหกรณ์

3.5 ผู้ฝากสามารถถอนก่อนถึงกำหนดระยะเวลาได้ โดยอนุโลม สหกรณ์ฯ จะนำยอดคงเหลือที่ครบเงื่อนไขคิดผลกำไรให้

3.6 อัตราการปันผลกำไรมูฏอรอบะฮ์

-ฝากระยะเวลา 3 เดือน อัตราแบ่งกำไร 30:70 (ผู้ฝาก:สหกรณ์)

-ฝากระยะเวลา 6 เดือน อัตราแบ่งกำไร 45:55 (ผู้ฝาก:สหกรณ์)

-ฝากระยะเวลา 9 เดือน อัตราแบ่งกำไร 55:45 (ผู้ฝาก:สหกรณ์)

-ฝากระยะเวลา 12 เดือน อัตราแบ่งกำไร 60:40 (ผู้ฝาก:สหกรณ์)

3.7 กำหนดระยะเวลาในการปันผล

- ปันผลงวดที่ 1 วันที่ 15 เมษายน ของปี

- ปันผลงวดที่ 2 วันที่ 15 กรกฎาคม ของปี
- ปันผลงวดที่ 3 วันที่ 15 ตุลาคม ของปี
- ปันผลงวดที่ 4 วันที่ 15 มกราคม ของปี

4. เงินรับฝากสะสมเพื่อประกอบพิธีฮัจญ์

1. วัตถุประสงค์ของกองทุนฯ
 - เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกสะสมเพื่อเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในระบบที่

ปลอดจากดอกเบี้ย

- เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่ประกอบพิธีฮัจญ์
- เพื่อส่งเสริมสมาชิกได้ปฏิบัติตามหลักการอิสลามให้ครบถ้วน

2. คุณสมบัติของผู้ฝาก

- สมาชิกที่มีเจตนาจะไปประกอบพิธีฮัจญ์ ยอมรับในหลักการและ
- วัตถุประสงค์ของกองทุนฯ

3. วิธีการฝาก

- การฝากใช้หลักการมูออรอบะฮ์
 - การฝากมูออรอบะฮ์ของกองทุนฮัจญ์จะเลือกลงทุนเฉพาะกิจการที่มั่นคง
- คุณภาพสูง และอัตราผลตอบแทนที่คุ้มค่า
- ผู้ฝากจะต้องสะสมเป็นรายเดือน อย่างน้อยเดือนละ 100 บาทขึ้นไป จนครบยอดที่จะไปประกอบพิธีฮัจญ์ได้

- ผู้ฝากสามารถถอนเงินฝาก เพื่อไปประกอบพิธีฮัจญ์ได้ตลอดเวลา

ผู้ตรวจสอบกิจการสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ได้แต่งตั้งผู้ตรวจสอบกิจการสหกรณ์ตามข้อบังคับและพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ตามมติที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปี จำนวน 3 ท่าน

คณะกรรมการดำเนินงาน สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด มีคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ซึ่งได้รับเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปีของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด จำนวน 15 ท่าน

การจัดสวัสดิการของสหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด

1.บริการสินเชื่อ เป็นการดำเนินธุรกิจเพื่อแสวงหากำไรของสหกรณ์ฯ กับสมาชิก ตามหลักการอิสลาม โดยช่องทางธุรกรรมวิธีต่างๆ โดยไม่มีดอกเบี้ย ประเภทการให้สินเชื่อ การให้สินเชื่อแก่สมาชิก ได้สองประเภท

1.1 เงินสินเชื่อก่อรูปละฮัจญ์ สหกรณ์จะให้สินเชื่อแก่สมาชิกได้ เฉพาะที่มีความจำเป็นเร่งด่วน ในเหตุเกิดแก่ตัวสมาชิกหรือบุคคลในครอบครัว

1.2 เงินสินเชื่อทั่วไป “สินเชื่อทั่วไป” หมายถึง การให้สินเชื่อแก่สมาชิก ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติตามข้อ 13 หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีอำนาจวินิจฉัยให้สินเชื่อตามแบบและวัตถุประสงค์ ถูกต้องตามหลักการศาสนาอิสลามอนุมัติ ดังนี้

อัลบัยอ มุรอบาฮะฮฺ หมายถึง การซื้อขายสินค้าในราคาต้นทุนบวกกำไร

อัลบัยอ มัจญู๊ด หมายถึง การซื้อขายสินค้าในราคาต้นทุนบวกกำไร โดยผู้ซื้อตกลงจ่ายเป็นงวด ๆ ภายในระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้

อัลบัยอ สาลัม หมายถึง การซื้อขายที่ผู้ซื้อตกลงจ่ายค่าสินค้าล่วงหน้า และผู้ขายจะส่งมอบสินค้าให้ภายหลัง

อัลบัยอ อีสติจอรู หมายถึง การซื้อขายที่ผู้ซื้อและผู้ขายตกลงซื้อขายสินค้าชนิดหนึ่งเป็นรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน ภายในระยะเวลาหนึ่งโดยได้ตกลงกัน ลักษณะของสินค้า ราคาสินค้าและจำนวนสินค้า ส่วนการจ่ายค่าสินค้านั้น จะจ่ายเป็นรายวัน รายสัปดาห์หรือรายเดือนก็ได้

อัลอิญาเราะฮฺ หมายถึง การเช่าหรือจ้าง กล่าวคือการขายผลประโยชน์หรือขายบริการด้วยราคาที่กำหนด คำว่าผลประโยชน์นั้น คือประโยชน์ที่สามารถใช้ได้จากสิ่งของหรือทรัพย์สิน ในขณะที่ความหมายการขายบริการ คือการขายแรงงานทั้งที่ใช้แรงงาน การบริการ พลังความคิด ทักษะความสามารถและอื่นๆ ที่สามารถนำมาคิดค่าจ้างได้

อัลบัยอ อีสติศนาอ หมายถึง การซื้อขายสิ่งที่สั่งให้ทำ หรือสั่งให้ผลิตออกมา(การจ้างทำของ) โดยคู่สัญญาต้องมีข้อกำหนด รายละเอียดของประเภทของที่สั่งผลิต หรือสั่งทำ ชนิด ลักษณะ ปริมาณ หรือจำนวนที่แน่นอน ชัดเจน ไม่มีข้อคลุมเครือ ไม่มีช่องทางที่จะขัดแย้งกัน

หลักประกัน หมายถึง หลักทรัพย์และ/หรือบุคคล/เงินฝาก

หลักทรัพย์ หมายถึง

1. เงินหุ้นสมาชิกสหกรณ์
2. เงินฝากสมาชิกสหกรณ์

3. ที่ดินประเมินโดยสหกรณ์ คำนวณโดยนำราคาประเมินจากทางราชการและราคาตลาดหรือราคาที่แท้จริงถัวเฉลี่ย

4. ทองคำแท่งหรือทองคำรูปพรรณ

บุคคล หมายถึง

1. บุคคลทั่วไปที่เป็นสมาชิกสหกรณ์
2. ข้าราชการทุกระดับที่เป็นสมาชิกสหกรณ์
3. พนักงานรัฐวิสาหกิจที่เป็นสมาชิกสหกรณ์
4. พนักงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นสมาชิกสหกรณ์

มูลหนี้ หมายถึง วงเงินสินเชื่อรวมกับกำไรที่สหกรณ์กำหนด

ข้อกำหนดทั่วไปในการขอสินเชื่อ

1. สมาชิกที่ประสงค์ขอสินเชื่อ จะต้องเสนอคำขอกู้ตามแบบที่สหกรณ์กำหนด รวมทั้งรายละเอียดและหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นต่อการวินิจฉัยของผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติตามข้อ 13 หรือเจ้าหน้าที่สหกรณ์
2. สมาชิกต้องดำเนินการให้ความสะดวกแก่ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติตามข้อ 13 หรือผู้ได้รับมอบหมายในการตรวจสอบการขอสินเชื่อ การตรวจสอบหลักประกันสินเชื่อ ตลอดจนการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการขอสินเชื่อ
3. ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติตามข้อ 13 หรือผู้ได้รับมอบหมาย มีอำนาจวินิจฉัยให้สินเชื่อแก่สมาชิกตามระเบียบนี้และกรณีผู้ได้รับมอบหมาย ได้ใช้อำนาจวินิจฉัยให้สินเชื่อ จะต้องรายงานให้คณะกรรมการรับทราบในการประชุมคณะกรรมการคราวถัดไป

สิทธิการให้สินเชื่อ สมาชิกมีสิทธิยื่นคำขอสินเชื่อได้ในกรณีดังต่อไปนี้

1. สมาชิกที่มีอาชีพรับราชการ, พนักงานของรัฐวิสาหกิจ, พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ, ผู้ประกอบการ, ผู้รับจ้างเอกชน, และมีรายได้สามารถหัก ณ ที่จ่ายได้ โดยชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า, ชำระค่าหุ้นให้แก่สหกรณ์และเป็นสมาชิกสหกรณ์มาแล้วอย่างน้อย 3 เดือน
2. สมาชิกที่มีอาชีพอื่น ๆ โดยชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า, ชำระค่าหุ้นให้แก่สหกรณ์และเป็นสมาชิกสหกรณ์มาแล้วอย่างน้อย 12 เดือน

วงเงินสินเชื่อ

1. ประเภทสินเชื่ออีกรุดลหะชั้น วงเงินสินเชื่อไม่เกินครึ่งหนึ่งของเงินทุนที่ชำระแล้ว แต่ไม่เกิน 3,000.00 (สามพันบาทถ้วน)

อนึ่ง สหกรณ์อาจจะเปลี่ยนแปลงวงเงินสินเชื่ออีกรุดลหะชั้นได้ โดยจะประกาศเป็นคราว ๆ ไป

2. ประเภทสินเชื่อทั่วไป วงเงินสินเชื่อสำหรับสมาชิกรายหนึ่งไม่เกิน 2,000,000.00 บาท (สองล้านบาทถ้วน) ทั้งจะต้องชำระเงินทุนมาแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 และมีเงินรับฝากร้อยละ 5 ของวงเงินที่ขอสินเชื่อ เว้นแต่สมาชิกที่มีเงินทุนเกินร้อยละ 15 แล้ว

อนึ่ง สำหรับสมาชิกที่กู้เพื่อซื้อหรือสร้างสาธารณประโยชน์หรือการศึกษาเพื่อประโยชน์ส่วนรวม เช่น โรงเรียน องค์การทางศาสนา เป็นต้น วงเงินสินเชื่อรายหนึ่งไม่เกิน 5,000,000.00 บาท (ห้าล้านบาทถ้วน) และต้องมีหุ้นหรือเงินฝากไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของวงเงินสินเชื่อ

การขอสินเชื่อเพิ่ม สมาชิกที่ยังคงมีหนี้สินเชื่อทั่วไป ประสงค์จะขอใช้สินเชื่อเพิ่ม จะต้องผ่อนชำระหนี้เดิมมาแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของวงเงินสินเชื่อ ทั้งนี้รวมวงเงินทั้งสองสัญญาแล้วไม่เกินวงเงิน 2,000,000.00 บาท (สองล้านบาทถ้วน)

เว้นแต่ สมาชิกที่กู้เพื่อซื้อหรือสร้างสาธารณประโยชน์หรือการศึกษาเพื่อประโยชน์ส่วนรวม รวมสองสัญญาแล้วไม่เกินวงเงินไม่เกิน 5,000,000.00 บาท (ห้าล้านบาทถ้วน)

การผ่อนชำระคืนให้แก่สหกรณ์สามารถเลือกแบบข้อใดข้อหนึ่งที่ระบุในสัญญา ดังนี้

1. ผ่อนชำระแบบเท่ากันทุกงวด
2. ผ่อนชำระแบบกำหนดตามส่วนที่กำหนดเป็นงวด ๆ

ทั้งนี้ ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแบบการผ่อนชำระอีกหลังทำสัญญาสินเชื่อแล้ว

อำนาจการพิจารณาอนุมัติ ตามระดับดังนี้

1. วงเงินไม่เกิน 50,000.00 บาท ให้อยู่ในอำนาจผู้จัดการสาขา
2. วงเงินตั้งแต่ 50,001.00 - 100,000.00 บาท ให้อยู่ในอำนาจของ รองผู้จัดการ

ใหญ่

3. วงเงินตั้งแต่ 100,001.00 - 200,000.00 บาท ให้อยู่ในอำนาจของผู้จัดการ

ใหญ่

4. วงเงินตั้งแต่ 200,001.00 - 400,000.00 บาท ให้อยู่ในอำนาจของ

คณะอนุกรรมการสินเชื่อสาขา

5. วงเงินตั้งแต่ 400,001.00 – 600,000.00 บาท ให้อยู่ในอำนาจของคณะ
ผู้จัดการใหญ่

6. วงเงินตั้งแต่ 600,001.00-1,000,000.00 บาท ให้อยู่ในอำนาจของ
คณะอนุกรรมการสินเชื่อ

7. วงเงินตั้งแต่ 1,000,001.00 บาท ให้อยู่ในอำนาจของคณะกรรมการ
เว้นแต่ กรณีที่สมาชิกผู้ขอสินเชื่อใช้หลักทรัพย์เงินฝากสมาชิก โดยจะต้องมีหนังสือ
ยินยอมจากเจ้าของบัญชีค้ำประกันที่มีมูลค่าเท่ากับหรือมากกว่ามูลหนี้ หนี้ ให้อยู่ในอำนาจตามข้อ 13
(1) พิจารณานุมัติสินเชื่อ ทั้งนี้ วงเงินสินเชื่อสูงสุดไม่เกิน 2,000,000.00 บาท (สองล้านบาทถ้วน)

หลักประกันสำหรับเงินสินเชื่อ แบ่งตามวงเงินดังนี้

1. วงเงินไม่เกิน 50,000.00 บาท จะต้องมีหลักประกัน ดังนี้

- 1.1. บุคคลทั่วไป จำนวนไม่เกิน 2 คน หรือ
- 1.2. หลักทรัพย์ที่มีมูลค่าไม่น้อยกว่ามูลหนี้ หรือ
- 1.3. บุคคลข้าราชการ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานหรือ

เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือ

1.4. บุคคลที่มีเงินฝากเพียงพต่อมูลหนี้

2. วงเงินตั้งแต่ 50,001.00 – 100,000.00 บาท จะต้องมีหลักประกัน ดังนี้

- 2.1. หลักทรัพย์ที่มีมูลค่าไม่น้อยกว่ามูลหนี้ หรือ
- 2.2. บุคคลข้าราชการ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานหรือ

เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือ

2.3. บุคคลที่มีเงินฝากเพียงพต่อมูลหนี้ หรือ

2.4. กรณีที่ผู้ใช้สินเชื่อที่มีประวัติการชำระอยู่ในเกณฑ์ดี (จากประวัติการ
ชำระหนี้ที่ผ่านมา ไม่ผิดสัญญาตั้งแต่ 3 งวดขึ้นไป) อย่างน้อยสองสัญญาสุดท้ายให้ใช้บุคคลทั่วไป
จำนวน 2 คน ค้ำประกันได้โดยอนุโลม

3. วงเงินตั้งแต่ 100,001.00 – 200,000.00 บาท จะต้องมีหลักประกัน ดังนี้

- 3.1. หลักทรัพย์ที่มีมูลค่าไม่น้อยกว่ามูลหนี้ หรือ
- 3.2. บุคคลข้าราชการ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานหรือ

เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 2 คน หรือ

3.3. บุคคลที่มีเงินฝากเพียงพต่อมูลหนี้ หรือ

3.4. หลักทรัพย์ที่มีมูลค่าไม่น้อยกว่ามูลหนี้ ให้ใช้บุคคลข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพิ่มอีกจำนวน 1 คน

4. วงเงินตั้งแต่ 200,001.00 – 400,000.00 บาท จะต้องเป็นหลักประกัน ดังนี้

4.1. หลักทรัพย์ที่มีมูลค่าไม่น้อยกว่ามูลหนี้ หรือ

4.2. บุคคลที่มีเงินฝากเพียงพอต่อมูลหนี้ หรือ

4.3. หลักทรัพย์ที่มีมูลค่าไม่น้อยกว่ามูลหนี้ ให้ใช้บุคคลข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพิ่มอีกจำนวน 1 คน

5. วงเงินตั้งแต่ 400,001.00 – 600,000.00 บาท จะต้องเป็นหลักประกัน ดังนี้

5.1. หลักทรัพย์ที่มีมูลค่าไม่น้อยกว่ามูลหนี้ หรือ

5.2. บุคคลที่มีเงินฝากเพียงพอต่อมูลหนี้ หรือ

5.3. หลักทรัพย์ที่มีมูลค่าไม่น้อยกว่ามูลหนี้ ให้ใช้บุคคลข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพิ่มอีกจำนวน 2 คน

6. วงเงินตั้งแต่ 600,001.00 – 1,000,000.00 บาท จะต้องเป็นหลักประกัน ดังนี้

6.1. หลักทรัพย์ที่มีมูลค่าไม่น้อยกว่ามูลหนี้ หรือ

6.2. บุคคลที่มีเงินฝากเพียงพอต่อมูลหนี้ หรือ

6.3. หลักทรัพย์ที่มีมูลค่าไม่น้อยกว่ามูลหนี้ ให้ใช้บุคคลข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพิ่มจำนวน 2 คนและบุคคลทั่วไปอีก 1 คน

7. วงเงินตั้งแต่ 1,000,001.00 บาทขึ้นไป จะต้องเป็นหลักประกัน ดังนี้

7.1. หลักทรัพย์ที่มีมูลค่าไม่น้อยกว่ามูลหนี้ หรือ

7.2. บุคคลที่มีเงินฝากเพียงพอต่อมูลหนี้ หรือ

7.3. หลักทรัพย์ที่มีมูลค่าไม่น้อยกว่ามูลหนี้ ให้ใช้บุคคลข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพิ่มจำนวน 2 คนและบุคคลทั่วไปอีก 2 คน
กรณีที่สมาชิกมีหุ้นเท่ากับหรือมากกว่ามูลหนี้ สามารถทำสินเชื่อได้โดยไม่ต้องมีการค้ำประกันก็ได้

อนึ่ง บุคคลจะค้ำประกันในคราวเดียวกันเกินกว่า 2 สัญญาไม่ได้ และ กรณีใช้บุคคลที่เป็น ข้าราชการ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ค้ำประกันช่วงอายุราชการที่มีอยู่เท่านั้น

เงินงวดชำระหนี้การกำหนดระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ของเงินสินเชื่อดังนี้

1. สำหรับเงินสินเชื่อที่อุดหนุนให้ชำระเสร็จสิ้นภายใน 10 เดือนนับแต่วันที่

อนุมัติ

2. สำหรับเงินสินเชื่อทั่วไป ให้ชำระเสร็จสิ้นภายในระยะเวลา ดังนี้

2.1. เพื่อซื้อยานพาหนะใช้แล้ว ให้ผ่อนชำระภายใน 60 งวด หรือ 5 ปี

2.2. เพื่อซื้อยานพาหนะใหม่ ให้ผ่อนชำระภายใน 84 งวด หรือ 7 ปี

2.3. ซื้อที่ดินเพื่อที่อยู่อาศัย ให้ผ่อนชำระภายใน 180 งวด หรือ 15 ปี

อนึ่ง หากซื้อที่ดินเพื่อพาณิชย์ ให้ผ่อนชำระภายใน 84 งวด หรือ 7 ปี

2.4. สร้างสิ่งปลูกสร้าง ให้ผ่อนชำระภายใน 300 งวด หรือ 25 ปี

2.5. ซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ให้ผ่อนชำระภายใน 300 งวด หรือ 25 ปี

2.6. เพื่อขยาย / ต่อเติม / ซ่อมแซม สิ่งปลูกสร้าง ให้ผ่อนชำระภายใน 120

งวด หรือ 10 ปี

2.7. เพื่อการอื่น ๆ ให้ผ่อนชำระภายใน 120 งวด หรือ 10 ปี

อัตราค่าใด ให้คิดอัตราค่าใดในอัตราที่สหกรณ์กำหนด โดยจะประกาศให้ทราบเป็น
คราว ๆ ไป

การอนุมัติเงินให้สินเชื่อในกรณีผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติตามข้อ 13 ไม่สามารถ
พิจารณาอนุมัติได้หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ไม่ว่าด้วยกรณีใด ๆ ก็ตาม ให้ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ
ที่สูงกว่าดำเนินการพิจารณาอนุมัติต่อไปได้

การจัดสวัสดิการแก่สมาชิกและชุมชน

1. กองทุนสวัสดิการสมาชิก เพื่อเป็นทุนการศึกษา การอบรมทางวิชาการและอาชีพ
ศึกษาดูงาน ช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ และภัยพิบัติต่างๆ ทางธรรมชาติ

2. กองทุนชะกาด ของสหกรณ์จะช่วยเหลือสมาชิก ครอบครัว ประชาชนที่ยากไร้
ของสังคมที่มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือทั้งหมด 8 ประเภทตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนในอัลกอราน

3. กองทุนเพื่อการวะลีมะฮ์ (สร้างครอบครัว) เพื่อสนับสนุนเงินทุนสมาชิกให้
สามารถแต่งงาน มีครอบครัว สร้างครอบครัวให้มีความสุข ความมั่นคง สำหรับสมาชิกที่เข้าร่วมกับ
กองทุน

สหกรณ์ได้จัดโครงการที่ดีต่างๆ ขยายกว้างออกไปตามความเจริญเติบโตของ
สหกรณ์ ให้เกิดความมั่นคงแก่สหกรณ์และ สมาชิกช่วยสมาชิกผู้ได้รับความเดือดร้อนมีการกระจาย
รายได้ที่ดีขึ้น สร้างภาพพจน์และความเข้าใจอันดีระหว่างสหกรณ์กับสมาชิก องค์กรที่สหกรณ์ตั้งอยู่

ชุมชนที่เกี่ยวข้อง และชุมนุมโดยทั่วไป เพื่อแสดงออกถึงความสำคัญของสหกรณ์ สามารถแก้ปัญหาความเดือดร้อนพร้อมทั้งเอื้ออำนวยให้สภาพความเป็นอยู่ของสมาชิกและสังคมดีขึ้นได้

Prince of Songkla University
Pattani Campus

ภาคผนวก

สหกรณ์อิสลามอับดุลฮาน จังกัด จังหวัดปัตตานี

Prince of Songkla University
Pattani Campus

สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี



สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด สาขาปัตตานี
สาขาปัตตานี 6 ถนนยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี



สहरณ์อิสลามอีนุอ์ฟฟาน จํากัด สาขาสาຍบุรี
สาขาสาຍบุรี 17-17/1 ถนนกะลาพอ ตำบลตะลูนัน อําเภอสาຍบุรี จังหวัดปัตตานี



สหกรณ์อิสลามอิบนุอาฟฟาน จำกัด สาขาโคกโพธิ์
สาขาโคกโพธิ์ 3/12 ถนนเพชรเกษม ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี



สหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟาน จำกัด สาขารุสะมิแล
 สาขารุสะมิแล 1/177 หมู่ที่ 1 ถนนเจริญประดิษฐ์ ตำบลรุสะมิแล อำเภอเมืองปัตตานี
 จังหวัดปัตตานี

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย

Prince of Songkla University
Pattani Campus

เลขที่แบบสอบถาม □□□



แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

.....
 ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

คำชี้แจง

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

งานวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จไม่ได้หากปราศจากความร่วมมือจากท่าน ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

(นายรุสลี มุขอ)

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาอิสลามศึกษา(มุสลิมศึกษา)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ตอนที่ 1

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษาศาสนา

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าชานะวีย์	<input type="checkbox"/> ชานะวีย์
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท
<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	<input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
4. ระดับการศึกษาสามัญ

<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
<input type="checkbox"/> หม้าย	
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 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,001-20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 20,001- 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 30,001- 40,000 บาท
<input type="checkbox"/> มากกว่า 40,000 บาท	
8. จำนวนสมาชิกในครอบครัว.....คน
9. ประเภทบริการของสหกรณ์ที่สมาชิกใช้อยู่ปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> ฝากหุ้นสมาชิก	<input type="checkbox"/> ฝากวาดีอะฮฺ(ออมทรัพย์)
<input type="checkbox"/> ฝากมูฏอโรบะฮฺ(ร่วมลงทุน)	<input type="checkbox"/> ฝากกองทุนฮัจญ์
<input type="checkbox"/> สินเชื่อกัจจอรุดสะฮัน (เงินยืมฉุกเฉิน)	
<input type="checkbox"/> สินเชื่อมูรอบาฮะ (การซื้อขายแบบเงินผ่อน)	

10. สถานะสมาชิกในสหกรณ์
- สมาชิก ผู้แทนสมาชิก
- ประธานกลุ่มสมาชิก คณะกรรมการกลุ่มสมาชิก
- คณะกรรมการสหกรณ์ อื่นๆ ระบุ.....
11. สมาชิกสังกัดกลุ่มหรือไม่สังกัดกลุ่ม
- สังกัดกลุ่ม ไม่สังกัดกลุ่ม(อิสระ)
12. สมาชิกมาใช้บริการด้วยตัวเองกี่ครั้งในรอบปี
- 1-3 ครั้ง/ปี 4-6 ครั้ง/ปี
- 7-10 ครั้ง/ปี 10 ครั้งขึ้นไป
13. ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์
- น้อยกว่า 2 ปี 2 ปี - 5 ปี
- 6 ปี - 10 ปี 11ปี - 15 ปี
- มากกว่า 15 ปี

ตอนที่ 2

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่อง ตามระดับความพึงพอใจของสมาชิกในด้าน
การบริการของเจ้าหน้าที่ สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานีซึ่งกำหนดไว้ 5
ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยมาก

ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ	ความพึงพอใจของสมาชิกในด้าน รูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ				
	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ เหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดของ สหกรณ์					
3. เจ้าหน้าที่สามารถเก็บรักษาความลับของสมาชิก โดยไม่ เปิดเผยข้อมูลของสมาชิก และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการ ให้บริการต่างๆ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องแม่นยำ					
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่สมาชิก					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์(อمانةฮ) ไม่พูดโกหก หรือผิด สัญญา					
ด้านการตอบสนองสมาชิก	ความพึงพอใจของสมาชิกในด้าน การตอบสนองสมาชิก				
	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้สลาททุกครั้งเมื่อมีการพบปะสมาชิก					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความพร้อมในการให้ข้อมูลและ คำแนะนำแก่สมาชิกได้อย่างถูกต้อง					
2. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ					

3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ทันทีที่สมาชิกต้องการ					
4. เจ้าหน้าที่มีมารยาท มีความสุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกด้วยความเสมอภาค					
5. เจ้าหน้าที่สร้างความน่าเชื่อมั่นในการให้บริการ					
ด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิก เป็นรายบุคคล	ความพึงพอใจของสมาชิกในด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล				
	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส และบริการเป็นกันเองต่อสมาชิกทุกคน					
2. เจ้าหน้าที่ได้แนะนำช่องทางหลายช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆให้สมาชิกทราบ					
3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อสมาชิกทุกคนเป็นอย่างดี ทำให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ					
4. เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของสมาชิกแต่ละคนอย่างรวดเร็ว					

ตอนที่ 4

❖ ปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านต่างๆ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอ์ฟฟาน จำกัด

4.1 ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ

ปัญหาด้านความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

4.2 ความพึงพอใจด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านการตอบสนองสมาชิกของเจ้าหน้าที่

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

4.3 ความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล

ปัญหาด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ได้อย่างสมบูรณ์

นายรุสลี มุขอ ผู้วิจัย

ภาคผนวก

นิพนธ์ต้นฉบับ

Prince of Songkla University
Pattani Campus

ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

รุสลี มุซอ¹ รัวซ์ นุ้ยผอม²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาอิสลามศึกษา

E-mail: ruslee4u@gmail.com

²Ph.D. (เศรษฐศาสตร์อิสลาม)

E-mail: noipom2000@yahoo.com

ภาควิชาอิสลามศึกษาวิทยาลัยอิสลามศึกษา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี และนำผลจากการศึกษาใช้เป็นข้อมูลสำหรับสหกรณ์ฯ เพื่อปรับปรุง แก้ไข และการพัฒนาคุณภาพของสหกรณ์ฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ สมาชิกสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด จำนวน 379 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่การแจกแจงความถี่, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกมีความพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ

(1) ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือของความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ (อามานะฮฺ) ไม่พูดโกหก หรือผิดสัญญา

(2) ด้านการตอบสนองสมาชิกภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีมารยาท มีความสุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกด้วยความเสมอภาค และเจ้าหน้าที่สร้างความน่าเชื่อมั่นในการให้บริการเฉลี่ยมีค่าเท่ากัน และ

(3) ด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือเจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส และบริการเป็นกันเองต่อสมาชิกทุกคน เท่ากันกับเจ้าหน้าที่ได้แนะนำช่องทางหลายช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆให้สมาชิกทราบ และเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อสมาชิกทุกคนเป็นอย่างดี ทำให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ ในส่วนข้อเสนอแนะ ได้แก่

การให้ความเข้าใจต่อใจบริการให้มากขึ้นและทั่วถึงมากกว่าที่เป็นอยู่ ควรจัดให้มีระบบกระบวนการกู้เงินที่รวดเร็วขึ้น ควรขยายหรือเปิดสาขาเพิ่มเติม และควรเน้นความเป็นเอกลักษณ์ในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

Prince of Songkla University
Pattani Campus

Satisfaction of Services Offered by Employees of Ibnu Affan Islamic
Cooperative, at Pattani Province

Ruslee Musor¹TawatNoipom²

¹ Master Degree Candidate, Islamic Studies

E-mail: ruslee4u@gmail.com

² Ph.D. (Islam Economic)

E-mail: noipom2000@yahoo.com

Department of Islamic Studies, College of Islamic Studies

Prince of Songkhla University, Pattani Campus

Abstract

The purposes of this research were to study Members' Satisfaction with the service of employees in IbnuAffan Islamic Cooperation Limited, Pattani Province and to improve quality of the Cooperation based on the results of the study. The sample was 394 members of IbnuAffan Islamic Cooperation Limited. The research instrument was a questionnaire. The data was analyzed by frequency, mean and standard deviation.

The results showed that members' satisfaction with the service of IbnuAffan Islamic cooperation Limited was high in overall. When the results were examined in each aspect, it was found that all aspects were in high level. All aspects was arranged from high to low means respectively.

(1) the aspect of employees' appearances and reliability were satisfied by members in high level. They were showing honesty (Amanah), telling the truth or keeping promises of employees.

(2) Employees' reaction to members was in high level. When it was focused in each aspect, every aspect was in high level; employees had good manners and politeness, and also provided service equally to members. They were equal to having reliability of providing service by employees.

(3) Caring of employees on as individual member was in high level in overall; smiling and providing service friendly to each member in the same way. The employees advised ways of accessing to news relating members and they took care of members very well so the members felt that they were important. Moreover, suggestions to improve quality of the service were as following; granting understanding of service increasingly and thoroughly, providing fast loan. Moreover, members wanted the cooperation to expand and to open new branches and they wanted employees to wear uniforms with the identity.

*Prince of Songkla University
Pattani Campus*

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

อิสลามเป็นศาสนาแห่งการดำรงชีวิต เป็นศาสนาที่จะนำพาชีวิตไปสู่ความสำเร็จของมนุษย์ทั้งโลกนี้และโลกหน้า อิสลามถือว่าศาสนาคือระบอบของการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ที่ให้ความสำคัญกับระบบการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน โดยมีกฎเกณฑ์ ความรับผิดชอบต่างๆในการอยู่ร่วมกันในสังคม ฉะนั้นผู้ศรัทธาจะต้องรักษาขอบเขตต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดไว้ในกฎหมายของอัลลอฮ์ โดยจะต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัด อัลลอฮ์ ﷻ ตรัสไว้ในคำกัร้อลกุรอานว่า

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ﴾

ความว่า “โอ้บรรดาผู้ศรัทธาเอ๋ย จงปฏิบัติตามเงื่อนไขให้ครบถ้วนเถิด”

(อัลมาอิดะฮ์: 1)

อัลลอฮ์ ﷻ ตรัสไว้ในคำกัร้อลกุรอานว่า

﴿ وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ ﴾

(المؤمنون: 8)

ความว่า “และบรรดาผู้ที่พวกเขาเป็นผู้เอาใจใส่ต่อสิ่งที่ได้รับมอบหมายของพวกเขา และสัญญาของพวกเขา”

(อัลมุมนูน:8)

หมายถึงส่วนหนึ่งของผู้ศรัทธาที่ประสบความสำเร็จนั้นเมื่อเขาถูกให้ความไว้วางใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเขาจะไม่บิดพลิ้ว แต่ทว่าเขาจะรักษาซึ่งความไว้วางใจนั้นต่อผู้มอบหมาย (IbnKathīr, 2000: 5/359)

อัลลอฮ์ ﷻ ได้สร้างมนุษย์ขึ้นมาในสถานะที่ต่างคนต่างต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ดังนั้นอัลลอฮ์จึงได้นำมนุษย์ให้มารู้จักกับการแลกเปลี่ยนสินค้าและการใช้ประโยชน์จากกันผ่านทาง การซื้อขาย ดร.ยูซุฟ กือรฎอวี (2539) ได้กล่าวว่า การดำเนินธุรกิจทั้งหลายนั้นสามารถกระทำได้หากไม่ขัดกับหลักการชะรีอะฮ์และเป้าหมายชะรีอะฮ์ เช่น การค้าขายสิ่งที่หะรอม การดำเนินธุรกิจที่สร้างความปั่นป่วนวุ่นวาย หรือค้ำกำไรเกินควร หรือการเอาเปรียบคู่ค้า Umar Chapra (1979: 6) ได้กล่าวว่า เป้าหมายทางเศรษฐกิจอิสลามที่สำคัญได้แก่ 1. การนำระบบเศรษฐกิจให้อยู่

ภายใต้ของกรอบศีลธรรมที่เป็นบรรทัดฐานของอิสลาม 2. ความเป็นภราดรภาพและความยุติธรรม 3. การกระจายรายได้อย่างเท่าเทียมกันในสังคม 4. ยอมรับอิสรภาพในการเลือกสรรที่อยู่ในขอบเขตของสวัสดิการทางสังคม

สถาบันการเงินในประเทศไทยในรูปแบบสหกรณ์อิสลามนั้นเกิดขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2530 เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความพยายามของมุสลิมในประเทศไทยในการนำอิสลามมาสู่การปฏิบัติในด้านเศรษฐกิจสังคม และเป็นการสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจ (ธวัช นุ้ยผอม, 2557 : 579) ในวันที่ 28 มีนาคม - 19 เมษายน 2530 นายเด่น โต๊ะมีนา³ ร่วมกับคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดปัตตานี และกรรมการ จังหวัดปัตตานี ได้จัดสัมมนา และได้เชิญวิทยากรจาก ธนาคารอิสลามมาเลเซีย (BIMB) และวิทยากรจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ผลสรุปจากการสัมมนา ได้มีมติให้จัดตั้งองค์กร นิติบุคคลในรูปแบบสหกรณ์ สหกรณ์ออมทรัพย์อิสลามปัตตานี เป็นสหกรณ์ที่ดำเนินธุรกิจในรูปแบบ ธุรกิจอิสลามแห่งแรกของประเทศไทย ได้รับการจดทะเบียน ตาม พ.ร.บ. สหกรณ์ พ.ศ. 2511 (มปป : ออนไลน์)

ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม จึงทำให้อาณาเขตเอกชนได้เกิดแนวคิดที่จะสร้างสถาบันการเงินที่สอดคล้องกับระบบวิถีการดำเนินชีวิตของมุสลิม ในพื้นที่จึงทำให้เกิด สหกรณ์ในรูปแบบที่ปลอดดอกเบี้ย สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด คือ สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งหนึ่งของประเทศไทยที่ดำเนินกิจการในระบบสถาบันการเงินแบบอิสลาม สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ได้ดำเนินการขอจดทะเบียนเป็นสหกรณ์ ตามพระราชบัญญัติ สหกรณ์ พ.ศ.2542 ต่อมาจดทะเบียนสหกรณ์และได้รับการสนับสนุนอย่างดีจากภาครัฐฯโดยให้ใช้ชื่อว่า “สหกรณ์ออมทรัพย์ อิบนูอัฟฟาน จำกัด” ทะเบียนเลขที่ อ. 008335 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มิถุนายน 2535 เป็นต้นไป⁴ โดยหลักการทั่วไปสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ได้ให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ในการฝากเงินในรูปแบบต่างๆ เช่น การฝากหุ้นสมาชิก การฝากกวาดต้อะฮ์(ออมทรัพย์) การฝากมูอรรออะฮ์(ร่วมลงทุน) การฝากกองทุนฮัจญ์ และมีการให้สินเชื่อกับสมาชิกเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ

³ นายเด่น โต๊ะมีนา เกิดเมื่อวันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2477 ที่อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี เป็นบุตรชายของฮัจยีมุฮัมมัดซูลง อับดุล-กอเดร์ อัลฟาฏอนี (หะยีสุหลง) นายเด่น จบการศึกษานิติศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และระดับปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ประวัติการทำงาน อดีตรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงสาธารณสุข รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย เลขาธิการคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย สมาชิกวุฒิสภา จังหวัดปัตตานี และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หลายสมัย

⁴ สหกรณ์ออมทรัพย์ อิบนูอัฟฟาน จำกัด ได้รับอนุญาตจากสหกรณ์จังหวัดปัตตานีในการเปลี่ยนชื่อสหกรณ์ เป็น “สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด” มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 สิงหาคม 2556 เป็นต้นไป เพื่อแสดงถึงการดำเนินการสหกรณ์ตามหลักการอิสลาม ปัจจุบันสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ได้ดำเนินการมาแล้วเป็นเวลา 24 ปี โดยมีสาขาทั้งหมด 13 สาขา และมีสมาชิกทั้งสิ้น 83,680 คน (รายงานกิจการประจำปี 2557 สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด, 2557: 53)

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญควบคู่กับเป้าหมายกำไรที่จะได้คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ สถาบันการเงินถือเป็นสถาบันที่ต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการเป็นอันดับต้นๆ ของการทำงาน ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา การให้บริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย ตามสถานที่ เวลา หรือประเภทของการให้บริการนั้นๆ เพื่อสร้างความพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

จากการดำเนินงานของสหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด ตามรายงานกิจการประจำปีของสหกรณ์ในทุกๆปีจะปรากฏการลาออกของสมาชิก ตั้งแต่ปี 2552 – 2558 ดังนี้

ปี	สมาชิกเข้า		ร้อยละของสมาชิกเข้า	สมาชิกออก		ร้อยละของสมาชิกออก	คงเหลือ
	ชาย	หญิง		ชาย	หญิง		
2552	3,222	4,353	17.1%	1,097	1,086	4.5%	44,286
2553	5,230	7,548	24.1%	1,896	2,244	7.8%	52,924
2554	9,895	13,866	35.2%	4,157	5,111	13.7%	67,417
2555	5,988	9,596	19.9%	2,264	2,560	6.1%	78,177
2556	4,132	6,319	12.6%	2,432	3,305	6.9%	82,891
2557	2,781	4,667	8.9%	2,989	3,670	7.9%	83,680
2558	3,199	5,221	9.9%	3,050	4,394	8.9%	84,656

(รายงานกิจการประจำปี 2552 – 2558 สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด)

จากรายงานกิจการประจำปี 2552 – 2558 สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด สาเหตุของการลาออกของสมาชิก บางส่วนคือ ไม่พอใจการให้บริการสินเชื่อ ไม่พอใจการให้บริการการเงิน และไม่พอใจผู้แทนสหกรณ์ ซึ่งทางคณะกรรมการดำเนินงาน สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด ยังได้หมอบหมายให้รองผู้จัดการใหญ่ ฝ่ายกิจการสาขาดูแลเฉพาะ และทำรายงานถึงสาเหตุของการลาออกของสมาชิกทุกๆเดือน เพื่อเสนอในที่ประชุมประจำเดือน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาหัวข้อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ที่เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการในรูปแบบอิสลาม และมีเจ้าหน้าที่ทั้งหมดเป็นมุสลิม เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ แก่สมาชิกให้มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ อีบนู้อ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

1.3.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อีบนู้อ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

1.3.3 เพื่อประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อีบนู้อ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอีบนู้อ์ฟฟาน จำกัด ดังนี้

1.ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกของสหกรณ์ฯ ที่อยู่ในเขตจังหวัดปัตตานี ประกอบด้วย 4 สาขา ประกอบด้วย สาขาปัตตานี, สาขาสายบุรี, สาขาโคกโพธิ์ และสาขารูสมิแล ซึ่งมีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 28,349 ราย (รายงานกิจการประจำปี 2557 สหกรณ์อิสลาม อีบนู้อ์ฟฟาน จำกัด, 2557: 53)

2. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยการคำนวณจากสูตรหาโร ยามาเน่ Yamané ได้จำนวนทั้งหมด 394 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้เลือกสหกรณ์อิสลามอีบนู้อ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นต่อสมาชิกที่มาใช้บริการ ต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ระบบการให้บริการ และสถานที่ให้บริการ

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ อีบนู้อ์ฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสังกัดของสหกรณ์อีบนู้อ์ฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี

สมาชิก หมายถึง สมาชิกสหกรณ์อิสลามอีบนู้อ์ฟฟาน จำกัด ที่มาใช้บริการสหกรณ์ในจังหวัดปัตตานี

สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์อิสลาม อิบ努อัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี
 สหกรณ์อิสลาม อิบ努อัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี หมายถึง สหกรณ์อิสลาม
 อิบ努อัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

1. สหกรณ์อิสลาม อิบ努อัฟฟาน จำกัด สาขาปัตตานี ตั้งอยู่ เลขที่ 6 ถนน ยะรัง
 ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี
2. สหกรณ์อิสลาม อิบ努อัฟฟาน จำกัด สาขาสายบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 17-17/1 ถนน
 กะลาพอ ตำบลตะลุบัน อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี 94110
3. สหกรณ์อิสลาม อิบ努อัฟฟาน จำกัด สาขาโคกโพธิ์ ตั้งอยู่เลขที่ 3/12 ถนนเพชร
 เกษม ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอกอโพธิ์ จังหวัดปัตตานี 94120
4. สหกรณ์อิสลาม อิบ努อัฟฟาน จำกัด สาขารูสะมิแล ตั้งอยู่เลขที่ 1/177 หมู่ที่ 1
 ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์
 อิสลามอิบ努อัฟฟาน จำกัด ซึ่งสาระสำคัญที่เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัย คือ ประชากรเป้าหมาย
 กลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง รูปแบบการวิจัย เครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการ
 วิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรเป้าหมาย กลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกของสหกรณ์ฯ จำนวนทั้งสิ้น 28,349 คน
 เฉพาะสาขาในจังหวัดปัตตานี ประกอบด้วย 4 สาขา ได้แก่สาขาปัตตานี, สาขาสายบุรี, สาขาโคกโพธิ์
 และสาขารูสะมิแล

ตารางที่ 1 จำนวนสมาชิก สหกรณ์อิสลามอิบ努อัฟฟาน จำกัด

สาขา	จำนวนสมาชิก
ปัตตานี	15,483
สายบุรี	8,024
โคกโพธิ์	3,861
รูสะมิแล	981
รวม	28,349

ที่มา : สหกรณ์อิสลามอิบ努อัฟฟาน จำกัด, 2557: 53

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีสถานภาพเป็นสมาชิก อยู่ จำนวน 379 ตัวอย่าง จำแนกเป็นสมาชิกสาขาปัตตานี 200 ตัวอย่าง สาขาสายบุรี 112 ตัวอย่าง สาขาโคกโพธิ์ 53 ตัวอย่าง และสาขารูสะมิแล 14 ตัวอย่าง

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนสมาชิกสหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่กำหนด (ในการวิจัยกำหนดไว้ที่ $e = 0.05$)

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{28,349}{1 + 28,349(0.05)^2}$$

$$= 394.43$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 394 คน

1.3 วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง 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

ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวนสมาชิกและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สาขา	จำนวนสมาชิก	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	คิดเป็นร้อยละ
ปัตตานี	15,483	215	1.38%
สายบุรี	8,024	112	1.39%
โคกโพธิ์	3,861	53	1.37%
รูสะมิแล	981	14	1.42%

รวม	28,349	394	1.38%
-----	--------	-----	-------

อันเนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันในพื้นที่ๆตกต่ำลง สมาชิกประกอบอาชีพเกษตรกร และประมงเป็นหลัก ทำให้สมาชิกเข้ามาใช้บริการน้อยลง ส่งผลให้ผู้วิจัยเก็บกลุ่มตัวอย่างในระยะเวลาที่กำหนดได้น้อยลง กล่าวคือ จำนวน 379 กลุ่มตัวอย่าง

2. รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน

2.1 การวิจัยเอกสาร

การทบทวนเอกสารปฐมภูมิ โดยผู้วิจัยจะศึกษาจากคัมภีร์อัลกุรอาน อัลหะดีษ ที่ได้กล่าวถึงเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการให้บริการ

การทบทวนเอกสารทุติยภูมิ ประกอบด้วย วรรณคดีอัลกุรอาน ตลอดจนเอกสารทั่วไปที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการ และทางการเงินตามหลักชะรีอะฮ์ที่สหกรณ์อิสลาม อิบнуอ์ฟฟาน 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 4 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบнуอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบнуอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ใช้การทดสอบค่า t-test และค่า F-test

ส่วนที่ 4 ประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบнуอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

3.2 เกณฑ์ในการให้คะแนนของเครื่องมือ

แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในด้านการให้บริการของสหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด มีเกณฑ์ในการให้คะแนนโดยแบ่งความพึงพอใจของสมาชิกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 5
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้คะแนนเท่ากับ 4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 3
ระดับไม่พึงพอใจน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2
ระดับความพึงพอใจน้อยมาก	ให้คะแนนเท่ากับ 1

เกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ย โดยการหาค่าพิสัยและอันตรภาคชั้นและนำผลต่างที่ได้มากำหนดเกณฑ์การวัดระดับค่าเฉลี่ย โดยผู้วิจัยได้กำหนดโดยใช้สูตรต่อไปนี้ (Best, 1977: 174 อ้างถึงใน วัชรภรณ์ จันทรสุวรรณ, 2555: 23)

$$\text{สูตรการกำหนดช่วงคะแนนช่วงคะแนน (I) = } \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}}$$

$$(I) = \frac{5 - 1}{5}$$

$$(I) = 0.8$$

จะได้ช่วงคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยมาก

4. การสร้างแบบสอบถาม

- ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยท่านอื่นๆ มาเป็นแนวในการสร้างแบบสอบถาม
- กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมถึงความรู้ความเข้าใจด้านความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาหาอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Contents Validity Ratio) คือพิจารณาข้อคำถามที่สร้างขึ้นมาว่ามีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาสาระของเครื่องมือกับเนื้อหาสาระของสิ่งที่ต้องการศึกษา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น และคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าความตรง ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนพิจารณาลงความเห็นและให้คะแนน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 116-117) ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้อง
- 1 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้อง
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้อง

4. แบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า จำนวน 15 ราย

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

6. ปรับปรุงแก้ไขคุณภาพของเครื่องมืออีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์จากข้อบกพร่องที่พบจากการตอบของกลุ่มตัวอย่าง

7. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 แหล่งของข้อมูล

ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเอกสารปฐมภูมิ ทุติยภูมิ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยศึกษาอัลกุรอาน อัลหะดีษ เอกสารเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินตามหลักชะรีอะฮ์ที่สหกรณ์อิสลาม อีบนูอัฟฟาน จำกัด นำมาประยุกต์ใช้และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่เกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ อีบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี โดยใช้แบบสอบถาม

5.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
2. หาข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยสอบถามข้อมูลจากสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขที่ 6 ถนน ยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี
3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสอบถามตามแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
4. นำเครื่องมือที่สร้างที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) ของครอนบาค (Cronbach)
5. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง
6. นำผลการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความเรียบร้อย ความถูกต้องสมบูรณ์ในการลงข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการศึกษาทางสังคมศาสตร์ โดยใช้วิธีการทางสถิติทำการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 1.1 วิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิกด้วยค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 - 1.3 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิก สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test)
 - 1.4 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิก สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Anova) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลได้ดังนี้

(1) ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ (อามานะฮฺ) ไม่พูดโกหก หรือผิดสัญญา

(2) ด้านการตอบสนองสมาชิกภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีมารยาท มีความสุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกด้วยความเสมอภาค และเจ้าหน้าที่สร้างความน่าเชื่อมั่นในการให้บริการเฉลี่ยมีค่าเท่ากัน

(3) ด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส และบริการเป็นกันเองต่อสมาชิกทุกคน เท่ากันกับเจ้าหน้าที่ได้แนะนำช่องทางหลายช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆให้สมาชิกทราบ และเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อสมาชิกทุกคนเป็นอย่างดี ทำให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ ในส่วนข้อเสนอแนะ ได้แก่ การให้ความเข้าใจต่อใจบริการให้มากขึ้นและทั่วถึงมากกว่าที่เป็นอยู่ ควรจัดให้มีระบบกระบวนการกู้เงินที่รวดเร็วขึ้น ควรขยายหรือเปิดสาขาเพิ่มเติม และควรเน้นความเป็นเอกลักษณ์ในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี มีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ ภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ (อามานะฮฺ) ไม่พูดโกหก หรือผิดสัญญา รองลงมาเจ้าหน้าที่ที่สามารถเก็บรักษาความลับของสมาชิก โดยไม่เปิดเผยข้อมูลของสมาชิก และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการต่างๆและเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ เท่ากันกับเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องแม่นยำ สอดคล้องกับ สเติร์น (Stern, 1997) ความเชื่อมั่น คือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องมีการเรียนรู้ทฤษฎี ทักษะต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้บริโภค เอาใจใส่ดูแลเพื่อเอาชนะใจผู้บริโภค เช่น การสื่อสาร ความดูแลเอาใจใส่ การให้ข้อมูลมัด การให้ความสะดวกสบายหรือความสอดคล้อง การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง และการให้ความไว้วางใจแก่ผู้บริโภค และสอดคล้องกับ มอร์แกน และฮัน (Morgan & Hunt, 1994) ได้กล่าวไว้ว่า ความเชื่อถือจะมีอยู่ ถ้าฝ่ายผู้บริโภคมีความมั่นใจในความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของผู้

ให้บริการ เป็นการแสดงความไว้วางใจที่แต่ละฝ่ายมีให้กันเพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกเชื่อมั่น ความคาดหวังที่ถูกสร้างขึ้นต่ออีกฝ่ายว่าสามารถวางใจหรือเชื่อถือได้ ซึ่งนิยามข้างต้นมีจุดมุ่งเน้นที่คล้ายคลึงกัน คือ การสร้างความมั่นใจนอกจากนี้ในงานวิจัยอื่นๆ ได้นำเสนอเกี่ยวกับความเชื่อมั่นว่า ความเชื่อมั่นคือองค์ประกอบของความเชื่อถือซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อที่มีต่อองค์กรใดองค์กรหนึ่งว่าองค์กรนั้น ๆ เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ หรือมีจริยธรรม ซึ่งประกอบไปด้วย การมีผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่ดี มีความจริงใจ มีความรับผิดชอบ มีความยุติธรรม มีน้ำใจ มีจิตอาสา และช่วยเหลือการกุศล มุ่งเน้นถึงผลลัพธ์ของความเชื่อมั่นที่จะส่งผลเชิงบวกให้กับองค์กร และไม่กระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ผู้บริโภคมองว่าไม่คาดหวังไว้ที่อาจจะส่งผลเชิงลบต่อองค์กรได้ ยิ่งไปกว่านั้น ความคาดหวังของทั้งสองฝ่ายจะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรมีความมั่นใจว่า อีกฝ่ายหนึ่งมีความจริงใจ ซึ่งความเชื่อมั่นเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว ช่วยให้องค์กรมุ่งเน้นถึงสิ่งที่จะได้รับตอบแทนในระยะยาวมากกว่าสิ่งที่จะได้รับตอบแทนระยะสั้น ถึงกระนั้นความสัมพันธ์ที่ผูกมัดทั้งสองฝ่ายจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับทรัพยากรความรู้ และประเด็นต่าง ๆ จะปรากฏออกมาจากความสัมพันธ์นั้น ๆ คือ การกระทำของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะให้ผลลัพธ์ต่ออีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งผลลัพธ์นี้จะส่งผลให้เกิดความกังวลใจ และความไม่แน่นอนแก่องค์กร ความเชื่อมั่นนั้นเป็นพลังหรืออำนาจอย่างหนึ่งที่สามารถเอาชนะความกังวลใจความไม่แน่นอน และสร้างความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งได้ การรับรู้ความเชื่อมั่นของคนนั้น เกิดจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้น และยังกล่าวว่า ความเชื่อมั่นจะปรากฏออกมาเมื่อเกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นระหว่างกันและกัน โดยที่ความเชื่อมั่นนี้ได้เป็นศูนย์กลางของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ทั้งหลายภายใต้รูปแบบของความสัมพันธ์ของพันธะสัญญาและความเชื่อมั่น ซึ่งได้กำหนดวิธีในการวัดความเชื่อมั่นไว้ 4 เรื่องดังนี้ 1) ความน่าเชื่อถือของบริษัท 2) สินค้าและบริการมีคุณภาพดี 3) การทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจก่อนเป็นเจ้าของ 4) การรักษาสัญญาหรือคำพูด

2. ด้านการตอบสนองสมาชิก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีมารยาท มีความสุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกด้วยความเสมอภาค เท่ากันกับเจ้าหน้าที่สร้างความน่าเชื่อมั่นในการให้บริการ รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความพร้อมในการให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่สมาชิกได้อย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับ ฮอฟแมนและเบตสัน (Hoffman and Bateson, 2002) ได้กล่าวว่าพนักงานส่วนหน้าต้องเผชิญความกดดันรอบด้าน เนื่องมาจากต้องแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของทั้งองค์กร ลูกค้า และของตนเอง และสอดคล้องกับสุภาวดี ศรพรหม (2541) ซึ่งใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factors Analysis) เพื่อหาคุณลักษณะของการเป็นพนักงานบริการที่ดีของธนาคาร ผลการวิจัยยังพบว่าคุณลักษณะการเป็นนักบริการ มีองค์ประกอบที่เด่นชัดอยู่ 4 องค์ประกอบคือ ด้านความมั่นคง

ทางอารมณ์ ด้านจิตใจใฝ่บริการ ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรับผิดชอบโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ให้บริการที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ จะสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองและรับมือกับลูกค้าที่มีอยู่หลายประเภท เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการกับลูกค้าได้ และสอดคล้องกับ รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2560) จากการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของทางธนาคารและมีการอบรมมารยาทในการให้บริการของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการบริการตลอดจนทางธนาคารมีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว

3. ด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส และบริการเป็นกันเองต่อสมาชิกทุกคนเท่ากันกับเจ้าหน้าที่ได้แนะนำช่องทางหลายช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้สมาชิกทราบและเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อสมาชิกทุกคนเป็นอย่างดี ทำให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ รองลงมาเจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของสมาชิกแต่ละคนอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับ อธิกริต นวรัตน์ ณอยุธยา (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ลูกค้าจะรู้สึกว่าคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้าเนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็น สิ่งที่พัฒนาแล้วอยู่หนึ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงานซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าในทุกๆด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ก็ไม่สอดคล้องกับ ยุสนุล หะยีดาราโอ๊ะ (2558) ได้กล่าวว่า มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมยังอยู่ในระดับที่ต่ำ เมื่อเทียบกับสถาบันการเงินทั่วไป โดยเสนอแนะให้มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องของหลักการบริการที่ดี และการติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง สาเหตุที่ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดูแลสมาชิกได้อย่างทั่วถึง อันเนื่องจากเจ้าหน้าที่สหกรณ์ในแต่ละสาขามีจำนวนที่จำกัด และอาจจะเป็นไปได้ว่าสมาชิกดังกล่าวนั้นจะมาใช้บริการในช่วงสิ้นเดือน ด้วยทางสหกรณ์มีระบบกลุ่มสมาชิกซึ่งผู้แทนสหกรณ์โดยส่วนใหญ่จะมาส่งมอบเงินของแต่ละกลุ่มจำนวนเยอะในช่วงสิ้นเดือน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถที่จะให้การบริการแก่สมาชิกที่มาบริการได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่ค้นพบมาเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด บางท่านมีการยิ้มแย้ม การทักทาย การพูดเพราะบ้าง และมีความแม่นยำ ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิกผู้มาใช้บริการมากกว่านี้

1.2 ด้านการตอบสนองสมาชิกสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ควรให้มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องของหลักการให้บริการที่ดี และติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง

1.3 ด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล เจ้าหน้าที่ไม่ควรเลือกปฏิบัติ ต้องให้การบริการโดยเสมอภาคกับสมาชิกทุกคน

1.4 สหกรณ์ควรมีการออกไปให้บริการสมาชิกในช่วงสภาวะเศรษฐกิจในพื้นที่ตกต่ำลง ทำให้สมาชิกฐานรากมาใช้บริการน้อยลง เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่สมาชิก ควรนำรถโมบายของสหกรณ์ออกไปให้บริการสมาชิกพื้นที่ต่างๆ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการของสหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด เพิ่มเติม เช่น ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการให้บริการแก่สมาชิก

2.2 ควรศึกษาสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด กับระบบการให้บริการในรูปแบบของอัลอิสลาม

บรรณานุกรม

หนังสืออ้างอิง

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา, การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์, พิมพ์ครั้งที่ 1
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

อัลกุรอานฉบับแปลความหมายภาษาไทยสมาคมนักเรียนเก่าอาหรับ ประเทศไทย. ปีฮิจญเราะฮ์
ศักราช 1419 (พ.ศ. 2542). อัลมะดีนะฮ์ : ศูนย์กษัตริย์ฟาฮัดเพื่อการพิมพ์อัลกุรอาน

วิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2560). ความพึงพอใจการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขา
นนทบุรี. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม กรุงเทพมหานคร

รัช น้อยพอม. 2557. สหกรณ์อิสลาม : คำตอบของมุสลิมไทยต่อเศรษฐกิจยุคโลกาภิวัตน์. คนหนุ่มสาว
มุสลิมกับโลกสมัยใหม่ หน้า 567 – 614

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดร.ยุซุฟ ก็อรฎอวี. 2547. ทะลาลและฮารอมในอิสลาม หน้า 328

สุภาวดี ศรพรหม. “การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคาร
ประจำธนาคาร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2541.

ยุสนุล หะยีดาราโอ๊ะ 2558 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการใช้บริการของสหกรณ์
อิสลามอับนูอ์ฟวาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
อิสลามศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

หนังสือต่างประเทศ

Chapra, M. U. 1979. Objective of the Islamic Economic Order. London : The Islamic Foundation

'IbnKathīr, 'AbuFidā'a'Isma'īl'ibnKathīrAlqurashiy. 2000. **Tafsīr al-Qur'ān al-'Azīm**

(**تفسير القرآن العظيم**), TahqīqMustafā al-saiyid Muhammad, Muhammad faḍl al-

'ajmawiyy, Muhammad al-Saiyid Rasyad, 'Aliy'Ahmad'Abdulbāqīy, Hasan 'AbbāsQutb,
M'uasasahQurṭubah.

K. Douglas Hoffman and John E.G. Bateson. Essentials of Services Marketing :

Concepts, Strategies and Cases. TX : Harcourt College Publishers, 2002, pp. 251 – 256.

Yamane, T. (1967). Statistics: An introductory analysis. New York: Harper and Row.

วารสารและเอกสาร

_____ 2557. รายงานกิจการประจำปี 2552 - 2558 สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน
จำกัด

เว็บไซต์

โปรแกรมค้นหาแหล่งหนังสือวิทยานิพนธ์แห่งประเทศไทย (ออนไลน์) สืบค้นจาก:
http://tdc.thailis.or.th/tdc//search_result.php (27 ก.พ.2559)

Prince of Songkla University
Pattani Campus

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นายรุสลี มูขอ

รหัสประจำตัวนักศึกษา 5720420013

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยฟาฏอนี	2551

สาขาวิชาอู่สุดดีน

(หลักสูตรนานาชาติ)

ทุนการศึกษา

ทุนอุดหนุนการศึกษาจากสหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

พ.ศ. 2551 เจ้าหน้าที่ฝ่ายชะกาด และสวัสดิการ สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด
สังกัดสำนักงานใหญ่

พ.ศ. 2557 เจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด เป็นผู้จัดการสหกรณ์อิสลาม
อับนูอ์ฟฟาน จำกัด สาขารูสะมิแล

การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน

รุสลี มูขอ และธวัช นุ้ยผอม. 2562 “ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม
อับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี” รายงานการประชุมระดับชาติอิสลามศึกษา และมุสลิม
ศึกษา ครั้งที่ 4 ประจำปี 2562 เมื่อวันจันทร์ ที่ 15 กรกฎาคม 2562 ห้องประชุม Press
Center ชั้น 3 อาคารวิทยอิสลามนานาชาติ วิทยาลัยอิสลามศึกษา
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี