

## 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

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ โดยใช้วิธีการทางสถิติทำการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิกด้วยค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิก สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test)

4. วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิก สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Anova) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 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 จบการศึกษาศาสนาต่ำกว่าชานะวียีมากที่สุด ร้อยละ 52.0 รองลงมาชานะวียี ร้อยละ 29.6 และระดับปริญญาตรี ร้อยละ 10.6 และจบการศึกษามัธยมศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายมากที่สุด ร้อยละ 42.4 รองลงมา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 33.3 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 8.3 มีสถานภาพ สมรสแล้วมากที่สุด ร้อยละ 67.0 รองลงมา โสด ร้อยละ 26.1 และเป็นหม้าย ร้อยละ 6.9 มีอาชีพค้าขายเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.9 รองลงมา รับราชการ 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 ฝากวาติอะฮ์ (ออมทรัพย์) ร้อยละ 37.4 และสินเชื่อบุรอกาฮ์ (การซื้อขายแบบผ่อน) ร้อย

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  
อิบนูอัฟฟาน 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 ความเชื่อถือนั้นจะมีอยู่ ถ้าฝ่ายผู้บริโภคมีความมั่นใจในความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ เป็นการแสดงความไว้วางใจที่แต่ละฝ่ายมีให้กันเพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกเชื่อมั่น ความคาดหวังที่ถูกสร้างขึ้นต่ออีกฝ่ายว่าสามารถวางใจหรือเชื่อถือได้ ซึ่งนิยามข้างต้นมีจุดมุ่งเน้นที่คล้ายคลึงกัน คือ การสร้างความมั่นใจนอกจากนี้ในงานวิจัยอื่นๆ ได้นำเสนอเกี่ยวกับความเชื่อมั่นว่า ความเชื่อมั่นคือองค์ประกอบของความเชื่อถือเป็นผลมาจากความเชื่อที่มีต่อองค์กรใดองค์กรหนึ่งว่าองค์กรนั้น 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 และยังคงกล่าวว่า 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 และบริการเป็นกันเองต่อสมาชิกทุกคนเท่ากันกับเจ้าหน้าที่ได้แนะนำช่องทางหลายช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้สมาชิกทราบและเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อสมาชิกทุกคนเป็นอย่างดี ทำให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ รองลงมาเจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของสมาชิกแต่ละคนอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับ อีริกตี นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ลูกค้าจะรู้สึกว่าคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ

ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้าเนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็น สิ่งที่พัฒนา มาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงานซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และ สถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปจนความต้องการ ที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ

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

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่ค้นพบมาเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบ努อัฟ ฟาน จำกัด บางท่านมีการยิ้มแย้ม การทักทาย การพูดเพราะบ้าง และมีความแม่นยำ ในการให้ข้อมูล เกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิกผู้มาใช้บริการมากกว่านี้

1.2 ด้านการตอบสนองสมาชิกสหกรณ์อิสลาม อิบ努อัฟฟาน จำกัด ควรให้มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องของหลักการให้บริการที่ดี และติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อย่างทั่วถึง

1.3 ด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล เจ้าหน้าที่ไม่ควรเลือก ปฏิบัติ ต้องให้การบริการโดยเสมอภาคกับสมาชิกทุกคน

1.4 สหกรณ์ควรมีการออกไปให้บริการสมาชิกในช่วงสภาวะเศรษฐกิจใน พื้นที่ตกต่ำลง ทำให้สมาชิกฐานรากมาใช้บริการน้อยลง เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่สมาชิก ควรนำรถ โมบายของสหกรณ์ออกไปให้บริการสมาชิกพื้นที่ต่างๆ

#### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการของสหกรณ์ อิสลามอิบ努อัฟฟาน จำกัด เพิ่มเติม เช่น ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการให้บริการแก่สมาชิก

2.2 ควบศึกษาศหกรณอิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกััด กัับระบบการให้บริการ  
ในรูปแบบของอัลอิสลาม

Prince of Songkla University  
Pattani Campus