

ภาคผนวก

ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด

Prince of Songkhla 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 ต่อมาจดทะเบียนสหกรณ์และได้รับการสนับสนุนอย่างดีจากภาครัฐโดยตั้งชื่อสหกรณ์นี้ว่า “ สหกรณ์ออมทรัพย์อิบนูอัฟฟาน จำกัด ” ทะเบียนเลขที่ อ.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 โปร่งใสและเป็นที่ยอมรับของสมาชิก
3. มีระบบบริหารจัดการทุกสาขา อย่างมีคุณภาพ มั่นคงและยั่งยืน

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

2553: 4)

คำขวัญ “เคียงคู่ชุมชน ด้วยเศรษฐกิจอิสลาม”

หมายถึง การเกิดขึ้น พัฒนา และเจริญเติบโต อย่างยั่งยืนไปพร้อมกับสมาชิกและชุมชนในวิถีทางเศรษฐกิจแบบอิสลามที่มีประสิทธิภาพ (ความจำเริญ) และได้รับความโปรดปรานจากอัลลอฮ์ 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 ถนนพนาสณฑ์ ตำบลบางนาค อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส
5. สาขายะลา 674/1 ถนนสิโรรส ตำบลสะเตงอำเภอยะลา จังหวัดยะลา
6. สาขาเรือเสาะ 168/2 หมู่ที่ 1 ตำบลเรือเสาะออก อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส
7. สาขาจะนะ 60,62 หมู่ที่ 2 ถนนเอเชีย ตำบลบ้านนา อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา
8. สาขาสุโขทัย-ลก 123 ถนนอนุภาชาตอนุสรณ์ 2 ตำบลสุโขทัย-ลก อำเภอสุโขทัย-ลก จังหวัดนราธิวาส
9. สาขาโคกโพธิ์ 3/12 ถนนเพชรเกษม ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอกอโพธิ์ จังหวัดปัตตานี
10. สาขาตันหยงมัส 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. ใช้บริการเงินกู้ยืมฉุกเฉินก้อนละขั้นต่ำ วงเงินกึ่งหนึ่งของหุ้นโดยไม่คิดค่าบริการ

7. ใช้บริการสินเชื่อต่างๆ เช่น อัลบัยอฺบิฮะมานิลอาญิล, อัลมูรอบะฮะฮ์ อัลบัยอฺ สาลิม, อัลบัยอฺอิสติจอรอ, อัลอิญาเราะฮฺ, บริการแพ็คเกจฮัจญ์ และธุรกิจอื่นๆ ที่ฮาลาลปลอดภัยได้ ตามเงื่อนไข

8. สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกเพื่อรับการช่วยเหลือจากกองทุนจากการวาลิมะฮฺ (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 (อัลมูฏอโรบะฮ์)

3.1 ประเภทร่วมลงทุนกับสหกรณ์ฯ โดยจะต้องระบุจำนวนเงินที่มาลงทุนระยะเวลาในการลงทุน

3.2 ผู้ฝาก/สหกรณ์ฯ ร่วมรับผิดชอบในกิจการที่ลงทุนไม่ว่าได้กำไร/ขาดทุน

3.3 ฝากได้ตั้งแต่ 10,000.-บาทขึ้นไป และฝากเพิ่มได้อีก เมื่อต้องการ

3.4 อาจัดหรือเปล่งวาจา กล่าวการฝากมูฏอโรบะฮ์ ระหว่างผู้ฝากกับ

สหกรณ์

3.5 ผู้ฝากสามารถถอนก่อนถึงกำหนดระยะเวลาได้ โดยอนุโลม สหกรณ์ฯ จะนำยอดคงเหลือที่ครบเงื่อนไขคิดผลกำไรให้

3.6 อัตราการปันผลกำไรมูฏอโรบะฮ์

- 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

- ปีงบประมาณที่ 2 วันที่ 15 กรกฎาคม ของปี
- ปีงบประมาณที่ 3 วันที่ 15 ตุลาคม ของปี
- ปีงบประมาณที่ 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 เงินสินเชื่อก่อรูปลดหย่อน สหกรณ์จะให้สินเชื่อแก่สมาชิกได้ เฉพาะที่มีความจำเป็นเร่งด่วน ในเหตุเกิดแก่ตัวสมาชิกหรือบุคคลในครอบครัว

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

อัลบัยอ มุรอบาฮะฮฺ หมายถึง การซื้อขายสินค้าในราคาต้นทุนบวกกำไร

อัลบัยอ มัจญ์ลุต หมายถึง การซื้อขายสินค้าในราคาต้นทุนบวกกำไร โดยผู้ซื้อตกลงจ่ายเป็นงวด ๆ ภายในระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้

อัลบัยอ สาลัม หมายถึง การซื้อขายที่ผู้ซื้อตกลงจ่ายค่าสินค้าล่วงหน้า และผู้ขายจะส่งมอบสินค้าให้ภายหลัง

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

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

อัลบัยอ อิสติศนาอ 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. ประเภทสินเชื่อถือฤดูแล้ง วงเงินสินเชื่อไม่เกินครึ่งหนึ่งของเงินทุนที่ชำระแล้ว แต่ไม่เกิน 3,000.00 (สามพันบาทถ้วน)

อนึ่ง สหกรณ์อาจจะเปลี่ยนแปลงวงเงินสินเชื่อถือฤดูแล้งได้ 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
ยินยอมจากเจ้าของบัญชีค้ำประกันที่มีมูลค่าเท่ากับหรือมากกว่ามูล 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. บุคคลที่มีเงินฝากเพียงพอต่อมูลหนี้

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. บุคคลที่มีเงินฝากเพียงพอต่อมูลหนี้ 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. บุคคลที่มีเงินฝากเพียงพอต่อมูลหนี้ 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

อัตราค่าไร ให้คิดอัตราค่าไรในอัตราที่สหกรณ์กำหนด 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 ประเภทตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนในอัลกรุอัน

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

สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

Prince of Songkla University
Pattani Campus

สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี



สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด สาขาปัตตานี
สาขาปัตตานี 6 ถนนยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี



สภกรณ์อิสลามอินุอัฟฟาน จำกัด สาขาสาบายบุรี
สาขาสาบายบุรี 17-17/1 ถนนกะลาพอ ตำบลตะลูนัน อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี



สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด สาขาโคกโพธิ์
สาขาโคกโพธิ์ 3/12 ถนนเพชรเกษม ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี



สหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟาน จำกัด สาขารูสะมิแล
 สาขารูสะมิแล 1/177 หมู่ที่ 1 ถนนเจริญประดิษฐ์ ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมืองปัตตานี
 จังหวัดปัตตานี

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย

Prince of Songkla University
Pattani Campus

เลขที่แบบสอบถาม □□□



แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

.....
 ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

คำชี้แจง

- แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน
 ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิก
 ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับการบริการของสหกรณ์ฯ
- กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ทุกตอน ตามสถานการณ์ที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป
- 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. ระดับการศึกษามัธยม

<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"/> ฝากवादืออะฮ์(ออมทรัพย์)
<input type="checkbox"/> ฝากมูฎอโรบะฮ์(ร่วมลงทุน)	<input type="checkbox"/> ฝากกองทุนฮัจญ์
<input type="checkbox"/> สินเชื่อก็อรตุลอะฮ์ซัน (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. เจ้าหน้าที่ให้สลามทุกครั้งเมื่อมีการพบปะสมาชิก					
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 มุขอ¹ 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 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 โต๊ะมีนา³ ร่วมกับคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดปัตตานี และกรรมการ จังหวัดปัตตานี ได้จัดสัมมนา และได้เชิญวิทยากรจาก ธนาคารอิสลาม มาเลเซีย (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) การฝากมูออรออะฮ์(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)

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญควบคู่กับเป้าหมาย
 กำไรที่จะได้คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ สถาบันการเงินถือเป็นสถาบันที่
 ต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการเป็นอันดับต้นๆ ของการทำงาน ผู้ให้บริการจะต้องมีความ
 พร้อมในการให้บริการตลอดเวลา การให้บริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่
 ผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย ตามสถานที่ เวลา หรือประเภทของการให้บริการนั้นๆ
 เพื่อสร้างความพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

จากการดำเนินงานของสหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด ตามรายงานกิจการ
 ประจำปีของสหกรณ์ในทุกๆปีจะปรากฏการลาออกของสมาชิก ตั้งแต่ปี 2552 – 2558 ดังนี้

ปี	สมาชิกเข้า		ร้อยละของ สมาชิกเข้า	สมาชิกออก		ร้อยละของ สมาชิกออก	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 ไม่พอใจการให้บริการ
 การเงิน และไม่พอใจผู้แทนสหกรณ์ ซึ่งทางคณะกรรมการดำเนินงาน สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน
 จำกัด ยังได้หมอบหมายให้รองผู้จัดการใหญ่ ฝ่ายกิจการสาขาดูแลเฉพาะ และทำรายงานถึงสาเหตุ
 ของการลาออกของสมาชิกทุกๆเดือน เพื่อเสนอในที่ประชุมประจำเดือน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาหัวข้อความพึงพอใจของ
 สมาชิกต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ที่เป็นสถาบันการเงินที่
 ให้บริการในรูปแบบอิสลาม และมีเจ้าหน้าที่ทั้งหมดเป็นมุสลิม เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาการ
 ให้บริการ แก่สมาชิกให้มีความพึงพอใจมากที่สุด และเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างมี
 คุณภาพต่อไปในอนาคต

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 โดยการคำนวณจากสูตรทาโร 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
 ขอย 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
 เกชม ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอกอกโพธิ์ 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

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 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
- กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมถึงความรู้ความเข้าใจด้านความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน 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 ฮอฟแมนและเบทสัน (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) จากการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของทางธนาคารและมีการอบรมมารยาทในการให้บริการของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการบริการตลอดจนทางธนาคารมีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว

3. ด้านการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นรายบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส และบริการเป็นกันเองต่อสมาชิกทุกคนเท่ากันกับเจ้าหน้าที่ได้แนะนำช่องทางหลายช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆให้สมาชิกทราบและเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อสมาชิกทุกคนเป็นอย่างดี 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. ปีอิญเราะฮ์

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.ยูซุฟ ก็อรฎอวี. 2547. ทะลาลและฮารอมในอิสลาม หน้า 328

สุภาวดี ศรพรหม. “การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคาร

ประจำธนาคาร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2541.

ยุสนุล หะยีดาราโอะ 2558 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการใช้บริการของสหกรณ์

อิสลามอับนุอ์ฟฟาน 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' Abdalbāqīy, 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