

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