

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