

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 “และบรรดาผู้ที่พวกเขาเป็นผู้เอาใจใส่ต่อสิ่งที่ได้รับมอบหมายของพวกเขາ และสัญญาของพวกเขา”

(อัลมุนีน: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 ต่อมาจดทะเบียนสหกรณ์และได้รับการสนับสนุนอย่างดีจากภาครัฐฯ โดยให้ใช้ชื่อว่า “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 (IbnKathīr, 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 لِمَ صَنَعْتَ ، وَلَا أَلَّا صَنَعْتَ))

(متفق عليه)

ความว่า “ฉันได้รับใช้ท่านนบี ﷺ เป็นเวลา สิบปี ท่านไม่เคยกล่าวกับฉันว่า “อุมฺ” (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 สมาชิกสหกรณ์ฯมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ในภาพรวมพบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจมากในทุกด้านเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าสมาชิกสหกรณ์ฯมีความ

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

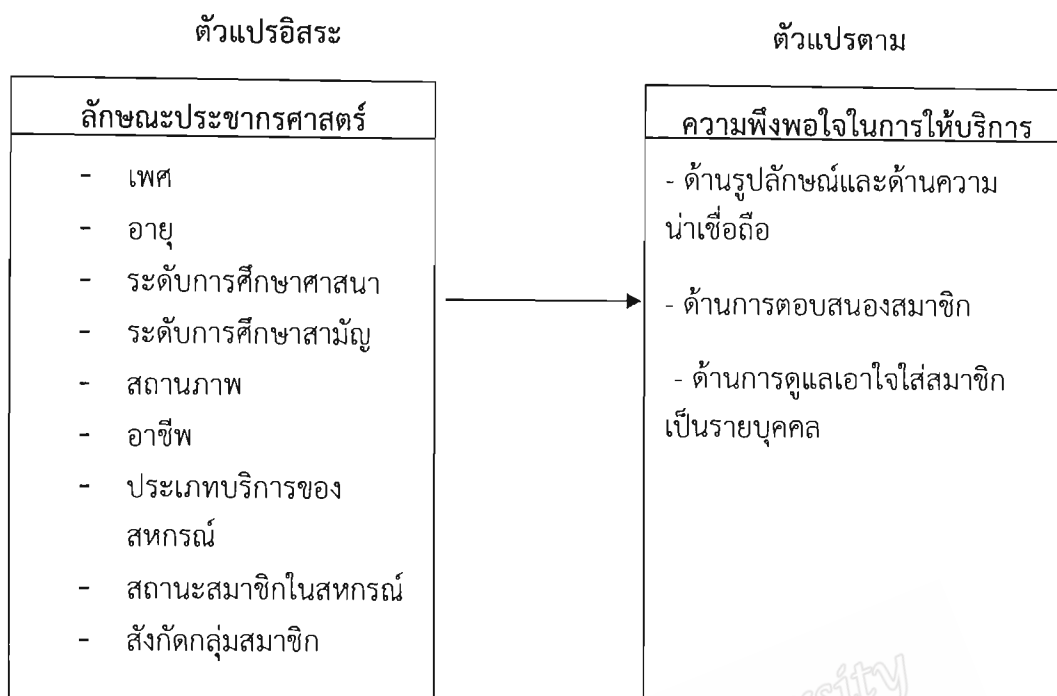
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยการคำนวณจากสูตรทาโร ยามาเน่ Yamane ได้จำนวนทั้งหมด 400 คน

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 ผู้วิจัยจะใช้การอ้างอิงโดยระบุชื่อสูเราะฮ์และลำดับ อายะฮ์ เช่น (อัลฟาตีหะฮ์ อายะฮ์ที่ 2) หมายถึง สูเราะฮ์อัลฟาตีหะฮ์ 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 ﷻ เป็นภาษาอาหรับที่มาจากคำว่า“สุบหานะฮฺวะตะอาลา” เป็นคำสรรเสริญต่อเอกองค์อัลลอฮ์ แปลว่า อัลลอฮ์ผู้มหาบริสุทธิ์เป็นคำที่มุสลิมใช้กล่าวยกย่องและสรรเสริญพระองค์อัลลอฮ์ ﷻ หลังจากที่ได้พาดพิงถึงนามพระองค์

1.6.15 สัญลักษณ์ ﷴ เป็นภาษาอาหรับที่มาจากคำว่า“คือลัลลอฮุอะลัยฮิวะสัลลิม”ซึ่งมีความหมายว่า“ขออัลลอฮ์ ﷻ ทรงประทานความโปรดปรานและความสันติแด่ท่าน” เป็นคำที่มุสลิมใช้หลังจากได้มีการพาดพิงถึงศาสนทูตมุหัมมัด ﷺ

1.6.16 สัญลักษณ์ ﷺ เป็นคำขอพรภาษาอาหรับมาจากคำว่า“อะลัยฮิสลาม”หมายถึงขออัลลอฮ์ ﷻ ทรงประทานความสันติแด่ท่านเป็นคำที่ใช้หลังจากได้มีการกล่าวถึงท่านศาสนทูตหรือเราะสูลท่านอื่นยกเว้นศาสนทูตมุหัมมัด ﷺ หลังจากที่มีการกล่าวถึง

1.6.17 สัญลักษณ์ ﷺ เป็นคำขอพรภาษาอาหรับมาจากคำว่า“เราะฎียัลลอฮูอันฮฺ”หมายถึง“ขออัลลอฮ์ ﷻ 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