



ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสหกรณ์อิสลามอับนุอัฟฟาน จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

Factors Affecting the Use of Ibnu Affan Islamic Cooperative Service in the AmphurMuang, Pattani

สุไณย์ แวยูนู* และศรีสุพร ปิยรัตน์วงศ์

Suhainiy Vaeyunu and Srisuporn Piyaratanawong

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112

Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University, Hatyai, Songkhla 90112

*Corresponding Author, E-mail: nune_see@hotmail.com

(Received: April 24, 2017; Revised: July 17, 2017; Accepted: July 20, 2017)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสหกรณ์อิสลามอับนุอัฟฟาน จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีโดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและภาคสนามโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 16 คน ได้แก่ ผู้จัดการสาขา พนักงาน และสมาชิก ใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการนำข้อมูลมา จำแนกหมวดหมู่ ตีความ สร้างข้อสรุป นำเสนอด้วยวิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนาผลการศึกษาพบว่า สหกรณ์อิสลามอับนุอัฟฟาน จำกัด เป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินกิจการภายใต้รูปแบบและกรอบหลักการของศาสนาอิสลาม ตามที่กำหนดในคัมภีร์ อัลกุรอานและฮัจญ์นะฮ์ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ามาใช้บริการสหกรณ์อิสลามอับนุอัฟฟาน จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีมี 5 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลากร มีประสิทธิภาพ มีบุคลิกภาพดี มีจิตบริการ มีการพัฒนาตนเองและแต่งกายตามหลัก ศาสนาอิสลาม 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความถูกต้อง รวดเร็วและเท่าเทียมกันตามหลักศาสนาอิสลาม 3) ด้านชื่อเสียง และความมั่นคง ประกอบกิจการมานานถึง 24 ปี ก่อเกิดเป็นเอกลักษณ์ ภาพลักษณ์ที่นำมาสู่การยอมรับและความมั่นคง 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความทันสมัย สามารถอำนวยความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ 5) ด้านอาคารสถานที่ มีสภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ ที่เอื้อต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการและรองรับผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง

คำสำคัญ : สหกรณ์อิสลามอับนุอัฟฟาน จำกัด ปัจจัย การใช้บริการ

Abstract

This research aimed to study the factors that affected the use of service Ibnu Affan Islamic Cooperative in the Amphur Muang, Pattani. This study used qualitative research by collecting data from relevant documents and in-depth interviews. As for the interview session, six primary data providers were directors and staff members of the cooperative whereas ten secondary data providers were its customers. Non-participant observation was used as the method and the data were categorized, interpreted, summarized and presented in forms of descriptive analysis. The result of the study revealed that Ibnu Affan Islamic Cooperative was the financial institute operated under Islamic rules and regulations which were in compliance with Shari'ah laws stated in Quran and Sunnah. There were five predominant factors that affected the use of Ibnu Affan Islamic Cooperative in the service Amphur Muang Pattani, namely; 1)

the work efficiency, good personality, and dress according to Islamic regulation of the staff members; 3) the over 24-years long of reputation and stability that customers found it reliable and trustworthy. 4) the sophisticated information technology that customers found it fast and convenient; and 5) the location that customers found it convenient and easy to access.

Keywords: Ibnu Affan Islamic Cooperative, Factors, Service use

บทนำ

ในปัจจุบันมีองค์กรต่างๆ เกิดขึ้นอย่างมากมาย โดยเกิดจากการรวมตัวของคนในสังคมซึ่งแต่ละองค์การก็จะมีการดำเนินกิจกรรมรวมถึงการมีสภาพแวดล้อม ที่เกี่ยวข้องแตกต่างกันไปองค์การเหล่านี้เปรียบเสมือนเป็นกลไกสำคัญ และเป็นตัวกลางในการรวมกลุ่มบุคคลในการดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ขององค์การ และเป็นไปตามความต้องการของสังคม อีกทั้งเป็นที่หล่อหลอมและกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ที่เป็นสมาชิกอีกด้วยอาจกล่าวได้ว่าองค์การ คือ กลุ่มคนที่รวมตัวและมีจุดหมายร่วมกันในการทำกิจกรรมหรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยอาศัยกระบวนการจัดโครงสร้างของกิจกรรมหรืองานออกเป็นประเภทต่างๆ เพื่อแบ่งงานให้แก่สมาชิกในองค์การดำเนินการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย (Sriphong, 2006)

ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ก้าวสู่สังคมบริโภคนิยม ที่แพร่หลายไปทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ทำให้ความต้องการสินค้าเพื่อการบริโภคมีมากขึ้นและไม่มีขอบเขตจำกัด ยังส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยมที่มีการแข่งขันกันอย่างเข้มข้น ถูกกระตุ้นให้ขยายกำลังการผลิตกระจายไปยังพื้นที่ต่างๆ ทั่วโลก เพื่อเพิ่มผลผลิตให้มากขึ้นและความอยู่รอดทางธุรกิจ ด้วยเหตุนี้ทำให้สถาบันการเงินเข้ามามีบทบาทสำคัญในฐานะแหล่งเงินทุนที่มีความสะดวกและความคล่องตัว ในการจัดหาเงินทุนให้แก่ผู้ประกอบการสามารถขยายกำลังการผลิตสินค้าสนองต่อความต้องการของประชาคมโลก สำหรับประเทศไทย ในปัจจุบันสถาบันการเงินในระบบมีจำนวน 12 สถาบัน ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ บริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์การเกษตรและโรงรับจำนำ เป็นต้น สถาบันการเงินเหล่านี้เติบโตและขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการแข่งขันกันสูงเพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ารับบริการ ดังนั้นสถาบันการเงินจึงต้องปรับตัวเปลี่ยนแปลงและพัฒนาในมิติต่างๆ โดยเฉพาะด้านการบริการและผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมโลก และสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อความอยู่รอดและความมั่นคงของสถาบันการเงินนั่นเอง

โดยเหตุที่ สถาบันการเงินทำหน้าที่เป็นตัวกลางระดมเงินออมของประชาชนไปยังผู้ลงทุนด้วยการปล่อยเงินกู้ให้กับ นักลงทุน ผู้ประกอบการและประชาชนที่ต้องการนำเงินไปใช้ในกิจกรรมต่างๆ ซึ่งกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจ แต่การที่สถาบันการเงินจะดำรงอยู่ได้ย่อมต้องได้รับผลประโยชน์จากการทำหน้าที่ดังกล่าว ดังนั้นการกำหนด “ดอกเบี้ย” จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่ปรากฏและเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในสังคมโลก ทว่าการคิด “ดอกเบี้ย” ของสถาบันการเงินขัดต่อหลักคำสอนของศาสนาอิสลาม ที่ห้ามไม่ให้มุสลิมเกี่ยวข้องกับ “ดอกเบี้ย” ไม่ว่าในกรณีใดๆ ด้วยศาสนาอิสลามมีหลักคำสอนที่เน้นความเป็นธรรมในสังคม จึงห้ามให้มุสลิมรับหรือจ่ายดอกเบี้ยไม่ว่าจะเป็นการฝากเงินหรือกู้ยืมเงินก็ตาม จะกระทำเพื่อวัตถุประสงค์ใดหรือไม่ว่าอัตราดอกเบี้ยนั้นจะกำหนดไว้เท่าไรก็ตาม ซึ่งการห้ามไม่ให้เกี่ยวข้องกับ “ดอกเบี้ย” นี้ปรากฏในคัมภีร์อัล-กุรอาน 4 ประการ คือ 1) ดอกเบี้ยจะกีดกันไม่ให้ได้รับความเจริญจากพระเจ้า 2) ดอกเบี้ยเป็นสิ่งที่พรากอเอาไปจากทรัพย์สินของผู้อื่นอย่างไม่ถูกต้อง 3) กำหนดให้มุสลิมอยู่ห่างจากดอกเบี้ยเพื่อประโยชน์และความดีของตนเอง 4) กระตุ้นให้มุสลิมเอาเฉพาะต้นเงินคืนอีกทั้งละเว้นการเอาต้นเงินคืนหากผู้กู้ยืมไม่สามารถใช้หนี้ได้อย่างแท้จริง (Binkasan, 1990)

จากข้อบัญญัติห้ามไม่ให้มุสลิมรับหรือจ่าย “ดอกเบี้ย” ทำให้ชาวมุสลิมทั่วโลกประสบปัญหาการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินกับสถาบันการเงินทั่วไป เพราะยากที่จะจำแนกว่าในส่วนตัวของระบบ

เศรษฐกิจไม่ติดอกเบียดทั้งในทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น นำมาสู่การตั้ง “ธนาคารอิสลาม” เพื่อให้บริการและดำเนินธุรกรรมทางการเงินที่สอดคล้องหลักศาสนาอิสลาม สำหรับในประเทศไทยแนวคิดการจัดตั้งธนาคารอิสลามเกิดขึ้นใน พ.ศ. 2537 เมื่อรัฐบาลไทยลงนามโครงการร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ 3 ฝ่าย ระหว่างอินโดนีเซีย มาเลเซีย ไทย (Indonesia Malaysia Thailand Growth, Triangle: IMT-GT) หรือ เรียกว่า “โครงการพัฒนาสามเหลี่ยมเศรษฐกิจ” โดยรัฐบาลให้ธนาคารของรัฐเปิดบริการทางการเงินที่สอดคล้องหลักศาสนาอิสลาม ได้แก่ ธนาคารออมสินเปิด “บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม” ใน 5 จังหวัด ชายแดนใต้ที่สาขาอำเภอเมืองสตูลเป็นครั้งแรกใน พ.ศ. 2541 หลังจากนั้นขยายไปเปิดบริการที่จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา (อ. สะบ้าย้อย และ อ.หาดใหญ่) และในกรุงเทพฯ ตั้งที่เขตหนองจอก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตั้ง “กองทุนธนาคารอิสลาม” ในพื้นที่ที่มีมุสลิมอาศัยอยู่ เป็นต้น

“ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย” เกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน พ.ศ. 2546 ตามพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 ด้วยทุนจดทะเบียน 1,000 ล้านบาท ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีสำนักงานใหญ่และสาขาแห่งแรกที่คลองตัน กรุงเทพมหานคร จากนั้นทยอยเปิดสาขาในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ภาคใต้ การดำเนินงานของธนาคารอิสลามให้บริการตามแนวทางอิสลาม สนองความต้องการของประชาชนทั่วไป มุ่งเน้นสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องความต้องการของลูกค้า ปรับปรุงภาพลักษณ์ให้ทันสมัยและให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า ภายใต้หลักคุณธรรมที่ใส่ใจห่วงใยทุกกลุ่มสังคม เคร่งครัดในหลักศาสนา ยึดมั่นในสัญญาที่ตกลงและบริหารงานด้วยความโปร่งใส เหตุนี้ธนาคารอิสลามเป็นธนาคารที่แตกต่างและเป็นทางเลือกใหม่ให้กับทุกคน ไม่จำกัดเชื้อชาติและศาสนา (Binkasan, 2000)

นอกจากสถาบันการเงินที่ดำเนินงานในรูปแบบธนาคารแล้ว ยังมีการดำเนินงานในรูปแบบสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์และการให้กู้หรือสินเชื่อแก่สมาชิกเหตุนี้จึงได้รับการยอมรับว่าเป็น “สหกรณ์การเงิน” (Financial Cooperative) หรือ “ธนาคารสหกรณ์” (Jehteh, 2007) เช่นเดียวกันสถาบันการเงินที่สนองตอบความต้องการของมุสลิมไม่ได้มีเพียงธนาคารอิสลามเท่านั้น แต่ยังมีอีกรูปแบบหนึ่งนั่นคือ “สหกรณ์อิสลาม” ดำเนินงานในรูปแบบและกรอบตามหลักศาสนาอิสลามในคัมภีร์อัลกุรอานและอัซซุนนะฮ์เป็นสำคัญ สหกรณ์ตามแนวทางศาสนาอิสลามมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือระหว่างสมาชิกด้วยกัน โดยยึดตามหลักศาสนาอิสลาม คือ หลีกเหลี่ยงจากการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย การหลอกลวง รวมทั้งการเอารัดเอาเปรียบระหว่างสมาชิกสหกรณ์ การดำเนินงานสหกรณ์อิสลามในชุมชนมุสลิมเป็นไปเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิก โดยให้บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งการรับฝากหุ้น การออมทรัพย์ การรับฝากเงิน เพื่อร่วมลงทุนและบริจาคเพื่อกองทุนตะกาฟูล รวมทั้งเสนอผลิตภัณฑ์ในรูปแบบของสินเชื่อเพื่อให้สมาชิกได้หยิบยืม และช่วยเหลือสมาชิกในรูปแบบกองทุนต่างๆ ทั้งกองทุนสวัสดิการเพื่ออบรมให้ความรู้ด้านอาชีพแก่สมาชิกกองทุนชะกาต เป็นต้น

ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีประชากรนับถือศาสนาอิสลามจำนวนมาก มีการดำเนินงานของสถาบันการเงินในรูปแบบสหกรณ์อิสลามจำนวนมาก ปัจจุบันในภาคใต้มีเครือข่ายสหกรณ์อิสลามหลายแห่ง ได้แก่ สหกรณ์อัลอะมีน จำกัด สหกรณ์บีนา จำกัด สหกรณ์อับดุลอาฟ จำกัด สหกรณ์นูรุลอิสลาม สหกรณ์ชะกอพะฮ์ ฯลฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสหกรณ์อิสลามอับดุลอาฟ จำกัด ซึ่งเป็นสหกรณ์อิสลามที่มีความมั่นคง ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเป็นเวลาถึง 24 ปี ทั้งนี้เนื่องจากการมีการดำเนินงานตามหลักศาสนาอิสลาม ขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับหลักการ วิธีการและวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานสหกรณ์ในอันที่จะให้สมาชิกช่วยตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันนำไปสู่การกินดีอยู่ดี ความเป็นธรรมและสันติสุขในสังคม สหกรณ์อิสลามอับดุลอาฟ จำกัดจึงเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคงเป็นที่เชื่อถือ มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกและสังคม

ในปัจจุบันสหกรณ์อิสลาม อับดุลอาฟ จำกัดมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่จังหวัดปัตตานีและขยายจุดบริการในพื้นที่ต่างๆ รวมทั้งหมด 13 สาขา และมีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นจาก 67,417 ราย ใน พ.ศ. 2554 เป็น 84,656 ราย ใน พ.ศ. 2558 การที่สหกรณ์อิสลามอับดุลอาฟ จำกัด มีจำนวนสมาชิกเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี มีการขยายสาขาและสามารถดำเนินกิจการ



อย่างต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลาถึง 24 ปี ย่อมเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่นำมาสู่ความสำเร็จดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสหกรณ์อิสลามอับนูฟฟาน จำกัด เพราะการให้บริการเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ดึงดูดและสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ โดยทำการศึกษาในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี เพื่อเป็นแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานของสหกรณ์อิสลามอับนูฟฟาน จำกัด ให้ดียิ่งขึ้น และเป็นแนวทางให้แก่สหกรณ์อิสลามอื่นๆ นำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของตนเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสหกรณ์อิสลามอับนูฟฟาน จำกัด ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

วิธีดำเนินการวิจัย

บทความวิจัยเรื่องนี้ ศึกษาโดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เก็บข้อมูลจากเอกสารและภาคสนาม พื้นที่ศึกษา คือ สหกรณ์อิสลาม อับนูฟฟาน จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่ และสาขารูสะมิแล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี โดยใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participation observation) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 16 คน ได้แก่ ผู้จัดการสาขา 1 คน พนักงานฝ่ายการเงินและฝ่ายสินเชื่อ จำนวน 4 คน สมาชิกตั้งแต่ 5-10 ปี จำนวน 11 คน ข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาจำแนกหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ ความ สร้างข้อสรุป และนำเสนอด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา (Descriptive content analysis)

ผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสหกรณ์อิสลามอับนูฟฟาน จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยพบว่า มี 5 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลากร

ในการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีการแข่งขันทางเศรษฐกิจสูง เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการนั้นขึ้นอยู่กับบุคลากรที่มีคุณภาพ มีจิตบริการอันจะนำมาสู่ความประทับใจแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ ดังนั้นปัจจัยด้านบุคลากรจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ จากการศึกษาการดำเนินงานของสหกรณ์อิสลามอับนูฟฟาน จำกัด พบว่า ในระดับผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรที่เข้ามาทำงานเป็นอย่างมาก นับตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถและมีความเข้าใจในการทำงาน และมีการอบรมให้กับพนักงานทุกคนทั้งเก่าและใหม่ โดยเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความรู้ใหม่ๆ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ดังคำสัมภาษณ์ของผู้บริหาร ว่า

“...สหกรณ์ฯ มีการจัดอบรมทุกๆ 1 เดือน มีการเชิญวิทยากรมาเทรนให้กับพนักงานฝ่ายการเงินและฝ่ายสินเชื่อ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน...”

แบลี ผู้จัดการสาขา (สัมภาษณ์ 20 มีนาคม 2560)

ทำให้พนักงานผู้ซึ่งปฏิบัติงานในแต่ละฝ่ายของสหกรณ์อิสลามฯ เป็นผู้ที่มีความรู้ มีความเข้าใจและมีความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า อาทิเช่น สามารถชี้แจงรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆ ให้กับลูกค้าได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับเกี่ยวกับบริการให้กับลูกค้า มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ในการให้บริการรวมถึงการมีจิตบริการ มีความเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาด้านบุคลิกภาพของพนักงานของสหกรณ์อิสลาม

อับนุอ์ฟาน ให้เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี น่าเชื่อถือ ร่าเริง อุตสาหะดีกับกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่มทุกระดับ มีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจ พร้อมให้บริการ ดังคำสัมภาษณ์ว่า

“...พนักงานของสหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟาน มีมนุษยสัมพันธ์และพร้อมเต็มใจให้บริการ...”

พี่สาว สมาชิก (สัมภาษณ์ 1 สิงหาคม 2559)

“...พนักงานของสหกรณ์มีบุคลิกภาพและการแสดงออกที่ดี เมื่อมารับบริการ...”

กะตา สมาชิก (สัมภาษณ์ 1 สิงหาคม 2559)

อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารยังคำนึงถึงสิ่งที่เป็นภาพลักษณ์ของพนักงานในด้านการแต่งกายที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความประทับใจและความไว้วางใจในการเข้ามาใช้บริการอีกด้วย จึงได้กำหนดรูปแบบการแต่งกายซึ่งเป็นแบบฟอร์มของพนักงานให้มีความสุภาพ เรียบร้อย ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม เมื่อพนักงานมีภาพลักษณ์การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีแบบฟอร์มที่ถูกหลักศาสนาอิสลามแล้ว ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจเข้ารับบริการที่สหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟาน จำกัด ดังคำสัมภาษณ์ผู้เข้ามาใช้บริการว่า

“...พนักงานของสหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟาน มีบุคลิกภาพและการแสดงออกที่ดี การแต่งกาย ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม คือ การปกปิดสิ่งพึงละอายของร่างกาย โดยเฉพาะร่างกายของผู้หญิงมุสลิม เพื่อที่จะไม่ให้ส่วนหนึ่งส่วนใดของเรือนร่างเพศหญิงกระตุ้นอารมณ์ทางเพศของผู้ชาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นมาในสังคม...”

กะนะห์ เจ้าหน้าที่ (สัมภาษณ์ 1 สิงหาคม 2559)

กล่าวได้ว่า บุคลากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อการเข้ามาใช้บริการที่สหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟาน จำกัด จึงได้มีการวางแผนในระดับนโยบายที่มีความถี่พิถีพิถันและเอาใจใส่ในการพัฒนาพนักงานนับตั้งแต่แรกเข้าร่วมถึงผู้ที่ปฏิบัติงานมานาน ด้วยการจัดโครงการพัฒนาพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในเชิงความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ และรวมถึงการแต่งกายที่ถูกหลักศาสนาอิสลาม ด้วยเหตุนี้ทำให้การดำเนินงานของสหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟาน จำกัด ประสบความสำเร็จ ได้รับความไว้วางใจ มีความน่าเชื่อถือและมีความมั่นคงสามารถดำเนินงานมานานถึง 24 ปี

2. ปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการ

ในยุคแห่งการแข่งขันการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน คุณภาพของการให้บริการนับเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญที่จะดึงดูดให้ลูกค้ามาเข้ารับบริการในสถานประกอบการของตนเอง ซึ่งผู้บริหารสหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟาน จำกัด ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ ด้วยการพัฒนาและปรับปรุงระบบขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กล่าวคือ สหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟาน จำกัด ได้วางระบบของขั้นตอนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบทของงานในแต่ละฝ่าย เพื่อให้เกิดความคล่องตัว สามารถอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกในการเข้ารับบริการ ดังคำสัมภาษณ์ว่า

“...มีการจัดตั้งกลุ่มผู้แทนสหกรณ์ในการให้บริการสำหรับกลุ่มที่มีสมาชิกจำนวนหลายคน โดยจะวางระบบไว้ในแต่ละวัน เปิดช่องบริการพิเศษให้สำหรับกลุ่มนี้ และช่องบริการ ให้กับกลุ่มลูกค้าทั่วไป ไม่จำกัดกลุ่มหรือลูกค้าอิสระ...”

แบลี ผู้จัดการสาขา (สัมภาษณ์ 20 มีนาคม 2560)

ยังผลให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วไม่ต้องรอคิวนาน อีกทั้งมีความครบถ้วน ถูกต้องแม่นยำ ยังผลให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งเป็นภาพสะท้อนถึงผลของการพัฒนาและปรับปรุงระบบขั้นตอนการให้บริการ ดังคำสัมภาษณ์ ว่า

“...การเข้าถึงง่าย ใสใจ บริการโดยคำถึงของผู้บริการ คือ การบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว เพื่อช่วยประหยัดเวลา...”

กะดา สมาชิก (สัมภาษณ์ 3 สิงหาคม 2559)

“...ความพร้อมของสหกรณ์และผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่ต้องการโดยไม่ปล่อยให้ต้องรอนาน...”

แบดี เจ้าหน้าที่ (สัมภาษณ์ 6 สิงหาคม 2559)

“...ความสามารถของการบริการที่จะปฏิบัติงานได้ตรงเวลาและครบถ้วน เป็นไปตามความต้องการ...”

พี่สาว สมาชิก (สัมภาษณ์ 1 สิงหาคม 2559)

นอกจากการพัฒนา ปรับปรุงระบบขั้นตอนการให้บริการแล้ว ในส่วนของบุคลากรของสหกรณ์อิสลาม อิบ努อ์ฟาน จำกัด ก็มี ส่วนสำคัญที่ทำให้การให้บริการของสหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟาน จำกัด มีคุณภาพสามารถดึงดูดให้ลูกค้ากลับเข้ามาใช้บริการ อีก เพราะพนักงานได้รับการอบรม พัฒนาตนเองสม่ำเสมอ จึง สามารถให้บริการแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ รวมทั้งไม่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันซึ่งสอดคล้องกับหลักศาสนาอิสลาม ดังคำสัมภาษณ์ว่า

“...เมื่อมาใช้บริการ พนักงานบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ...”

กะเซาะห์ สมาชิก (สัมภาษณ์ 7 สิงหาคม 2559)

ในขณะเดียวกัน พนักงานของสหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟาน จำกัด ยังมีทัศนคติและมุมมองต่อการทำงานในบทบาทและหน้าที่ ของผู้ให้บริการ เพื่อนำมาสู่ความก้าวหน้าทั้งต่อตนเองและองค์กร ดังคำสัมภาษณ์ว่า

“...งานเป็นสิ่งสำคัญที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน การทำงานก็เพื่อ ประารถนาที่จะให้งานของตนเองก้าวหน้า มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อองค์กร บุคคลที่มีการ พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา จะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และบุคคลพร้อมรับมือการเปลี่ยนแปลงอยู่ ตลอดเวลา...”

กะเราะห์ เจ้าหน้าที่ (สัมภาษณ์ 6 สิงหาคม 2559)

กล่าวได้ว่า ด้วยการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุงด้านการให้บริการของผู้บริหารสหกรณ์อิสลาม อิบ努อ์ฟาน จำกัด ทั้งทางด้านระบบขั้นตอนการดำเนินงานและด้านบุคลากร ทำให้คุณภาพของการให้บริการของสหกรณ์ฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ประการสำคัญสหกรณ์ฯ คำนึงถึงความ เท่าเทียมกันในการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับหลักศาสนาอิสลาม ทำให้สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟาน จำกัด มีความแตกต่างไป จากสหกรณ์อื่นๆ และสามารถฟันฝ่าปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงตลอด 24 ปีที่ผ่านมาตนเอง

3. ปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคง

ชื่อเสียงและความมั่นคงของสถานประกอบการโดยเฉพาะสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งต้องใช้เวลาเป็นเครื่องพิสูจน์ ในการดำเนินงานของสหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด นับตั้งแต่เปิดกิจการใน พ.ศ.2535 เป็นต้นมา รวมระยะเวลา 24 ปี นั้น ก่อเกิดเป็นเอกลักษณ์และภาพลักษณ์ที่ประทับอยู่ในการรับรู้และความทรงจำของลูกค้า โดยเอกลักษณ์ที่สหกรณ์สร้างขึ้นเพื่อสะท้อนถึงความเป็นตัวตนของสหกรณ์ นั่นคือ มีหลักการดำเนินงานสอดคล้องกับหลักศาสนาอิสลาม ส่วนภาพลักษณ์มาจากความเชื่อ ความรู้สึกผ่านเอกลักษณ์ที่สหกรณ์นำเสนอ จากเอกลักษณ์และภาพลักษณ์นำมาสู่การสร้างชื่อเสียง อันหมายถึง คุณค่าที่บุคคลมองเห็นความเป็นตัวตนของสหกรณ์อิสลามฯ ที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากความเชื่อและการรับรู้ที่บุคคลมีต่อสหกรณ์อิสลามฯ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการสั่งสมเพื่อให้เกิดเป็นชื่อเสียงที่ดีของสหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด ดังคำสัมภาษณ์

“...สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน เปิดบริการมา 24 ปี จึงมีความมั่นใจ ในการใช้บริการ ใช้มาโดยตลอดและจะใช้ต่อไป...”

กะเซาะห์ สมาชิก (สัมภาษณ์ 7 สิงหาคม 2559)

“...ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จึงเกิดมีการซื้อซ้ำกลับมาเป็นลูกค้าต่อไป...”

แบขัน สมาชิก (สัมภาษณ์ 8 สิงหาคม 2559)

ประกอบกับสหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด ปฏิบัติงานในกรอบกฎหมาย มีระบบการควบคุมและตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีการบริการและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ด้วยการติดตามและเยี่ยมเยียนลูกค้า ดังคำสัมภาษณ์

“....สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน มีการติดตามและเยี่ยมเยียนลูกค้า...”

บังณัฐ เจ้าหน้าที่ (สัมภาษณ์ 6 สิงหาคม 2559)

ผลจากการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น นำมาซึ่งความมีชื่อเสียงและความมั่นคงของสหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด จนสามารถประกอบกิจการมานาน 24 ปี ได้นั้น นับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจที่จะกลับเข้ามาใช้บริการกับสหกรณ์อิสลามฯ ดังคำสัมภาษณ์ว่า

“...สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน เปิดบริการมา 24 ปี จึงมีความมั่นใจ ในการใช้บริการ ใช้มาโดยตลอดและจะใช้ต่อไป...”

กะมุมีนะห์ เจ้าหน้าที่ (สัมภาษณ์ 6 สิงหาคม 2559)

ด้วยชื่อเสียงและความมั่นคงของสหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด ส่งผลให้เป็นสหกรณ์ที่มีความโดดเด่นและแตกต่างจากคู่แข่ง และยังช่วยให้เกิดความภักดีต่อตราสินค้าและบริการ อีกทั้งยังสามารถเก็บรักษาลูกค้า และผู้สนับสนุนในการดำเนินงานได้อย่างดี ทำให้สหกรณ์อิสลามฯ สามารถขยายสาขาไปยังพื้นที่ต่างๆ จำนวน 13 สาขา มีจำนวนสมาชิกเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี และมีแนวโน้มที่จะขยายสาขาไปยังต่างประเทศอีกด้วย ดังคำสัมภาษณ์ ว่า

“...ครบรอบ 24 ปีสหกรณ์อับนูอัฟฟาน ได้เชิญบุคลากรสหกรณ์ในประเทศอาเซียนเข้าร่วม
ขาดแต่ประเทศฟิลิปปินส์ที่ไม่ได้เข้าร่วม และประเทศกัมพูชาสนใจใน แบนด์ของสหกรณ์อับนูอัฟ
ฟาน แต่ทางรัฐบาลยังไม่มียุทธศาสตร์ในการขยายไปต่างประเทศ...”

แบลี ผู้จัดการสาขา (สัมภาษณ์ 20 มีนาคม 2560)

กล่าวได้ว่า ด้วยชื่อเสียงและความมั่นคงของสหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด ซึ่งเปรียบเสมือนสินทรัพย์อัน
ล้ำค่า เชื่อมโยงกับเอกลักษณ์และภาพลักษณ์ของสหกรณ์ฯ นำมาสู่การเข้ามาใช้บริการของลูกค้าที่มีความเชื่อมั่นในระบบการ
บริหารและการให้บริการที่ถูกต้องภายใต้หลักศาสนาอิสลาม

4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้วยความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้โลกในปัจจุบันก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ
(Information Technology) หรือเรียกย่อๆ ว่า IT นั้น ส่งผลให้สภาวะการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจของแต่ละหน่วยงาน
หรือองค์กรที่มีการแข่งขันการให้บริการสูงจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย รวดเร็ว และ
อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจและกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เช่นเดียวกันสหกรณ์อิสลาม
อับนูอัฟฟาน จำกัด ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เข้ามาใช้ในการดำเนินงานของสหกรณ์ ทั้งด้านการบริหารภายในสหกรณ์
และการสนับสนุนการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ กล่าวคือ สหกรณ์อิสลาม
อับนูอัฟฟาน จำกัด ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารภายในสหกรณ์ฯ ด้วยการพัฒนาและปรับปรุงระบบการ
จัดการฐานข้อมูลของลูกค้าและการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็วและแม่นยำ โดยได้พัฒนาร่วมกับ
เครือข่ายสหกรณ์และกองทุนต่างๆ ดังคำสัมภาษณ์ ว่า

“...กระบวนการจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้ามีระบบเป็นของตัวเอง มีความแม่นยำ 90% ของระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการพัฒนาร่วมกับเครือข่ายสหกรณ์และกองทุน 30 กว่าองค์กร...”

แบลี ผู้จัดการสาขา (สัมภาษณ์ 20 มีนาคม 2560)

นอกจากนี้ สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด ยังได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาพัฒนาและปรับปรุงระบบ
การให้บริการแก่ลูกค้า เนื่องจากการบริการด้านการเงินให้แก่ลูกค้าเป็นงานหลักของสหกรณ์ฯ จึงต้องเน้นการบริการลูกค้าให้
เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ เพื่อจูงใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการกับสหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด การนำเทคโนโลยี
ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการจะช่วยลดทอนระยะเวลาการให้บริการของพนักงาน ทำให้สามารถให้บริการลูกค้าแต่ละ
รายได้รวดเร็วขึ้นและมีจำนวนมากขึ้น มีการทำงานที่คล่องตัว เน้นความสะดวกสบายในการกรอกข้อมูลต่างๆ มีการเรียกตามคิว
เพื่อให้การทำธุรกรรมทางการเงินกับสหกรณ์อิสลาม อับนูอัฟฟาน เป็นไปอย่างเรียบร้อยและรวดเร็ว ดังนั้นการนำระบบเทคโนโลยี
สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการดำเนินงานของสหกรณ์อิสลามฯ ทำให้มีความถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการ และยัง
ช่วยลดทอนวัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ ลง แต่ก็ยังคงรักษาหรือเพิ่มคุณภาพในการทำงานหรือให้บริการลูกค้าที่ดีขึ้น ดังคำสัมภาษณ์ว่า

“...นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการลดทอนเวลาของพนักงานให้สามารถให้บริการลูกค้าแต่
ละรายได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น...”

แบม้ง สมาชิก (สัมภาษณ์ 6 สิงหาคม 2559)



“...ระบบเทคโนโลยีของสหกรณ์อิสลามอินูอัฟฟาน มีความถูกต้องและแม่นยำ ในการให้บริการแก่สมาชิก...”

แบยา สมาชิก (สัมภาษณ์ 6 สิงหาคม 2559)

“...มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ทันสมัยมาให้บริการ จึงทำให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว และสะดวก...”

กะบะห์ สมาชิก (สัมภาษณ์ 1 สิงหาคม 2559)

กล่าวได้ว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในการดำเนินงานทั้งด้านการบริหารภายในและสนับสนุน การให้บริการลูกค้าเป็นไปอย่างมีระบบ มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำและเป็นไปอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน นั้น เพื่อสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจและดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการกับสหกรณ์อิสลามอินูอัฟฟาน จำกัด นำมาสู่ การวางรากฐานที่มั่นคง 24 ปีนั่นเอง

5. ปัจจัยด้านอาคารสถานที่

ทำเลที่ตั้งและอาคารสถานที่เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่นำมาสู่การใช้บริการเพราะเป็นภาพลักษณ์ที่เป็นรูปธรรมต่อ การสร้างความน่าเชื่อถือของสถานประกอบการให้เกิดขึ้นแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ โดยเฉพาะสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับ การทำธุรกรรมทางการเงิน เพราะเป็นสิ่งบ่งชี้อย่างเป็นรูปธรรมที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคงของสถานประกอบการนั้นๆ เช่นเดียวกัน สหกรณ์อิสลามอินูอัฟฟาน จำกัด ปัจจุบันมีทั้งหมด 13 สาขา แต่ละสาขาส่งตั้งอยู่ในทำเลที่สามารถเข้าถึงได้ โดยสะดวก มีอาคารสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อมภูมิทัศน์ที่เหมาะสม ทั้งนี้ในส่วนของสหกรณ์อิสลามอินูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานีซึ่งเป็นพื้นที่ศึกษามี 2 แห่ง คือ 1) สำนักงานใหญ่ ตั้งเลขที่ 6 ถนนยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000 2) สำนักงานสาขารูสมิแล ตั้งเลขที่ 1/177 หมู่ที่ 1 ถนนเจริญประดิษฐ์ ตำบลรูสมิแล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000 ที่ตั้งของสหกรณ์อิสลามฯ ทั้งสองแห่งนี้ มีทำเลที่ตั้งเหมาะสมและมีความสะดวกต่อลูกค้าในการเข้ามา ใช้บริการ โดยเฉพาะในสาขารูสมิแล มีรูปแบบอาคารที่ต่างจากสาขาอื่นๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ใช้สอยให้เกิดความคุ้มค่า ดังคำสัมภาษณ์ว่า

“...รูปแบบตัวอาคารจะแตกต่างจากสาขาอื่นๆ พื้นที่ด้านบนทำเป็นหอพักให้สำหรับเช่า และ สถานที่ที่มาติดต่อเพียงพอกับสมาชิกจำนวน 2,019 คน ที่มีการหมุนเวียนกันมาใช้บริการ มีการ นัดเวลาที่แน่นอนในการทำธุรกรรมสินเชื่อ...”

แบลี ผู้จัดการสาขา (สัมภาษณ์ 20 มีนาคม 2560)

สำหรับการจัดสภาพแวดล้อมของทั้งสองสาขาทั้งภายในและภายนอกนี้ มีการจัดการภายใต้แนวคิด การจัดสภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ดีจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและแรงจูงใจในการเข้าใช้บริการ ดังนั้นรูปแบบการจัดสภาพแวดล้อมภายใน จึงมุ่งเน้นที่เอื้อต่อการอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ กล่าวคือ การจัดสภาพ แวดล้อมภายใน ได้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า สถานที่ให้บริการมีความสะดวกเพียงพอ ได้แก่ มีสถานที่นั่งรอรับบริการ มีการจัดเตรียมความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ เช่น ใบฝาก/ถอน และปากกา และยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น โทรี และบริการน้ำดื่ม เป็นต้น

“...สหกรณ์อิสลาม อินูอัฟฟาน อยู่ในสถานที่ ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก...”

แบจะ สมาชิก (สัมภาษณ์ 7 สิงหาคม 2559)



“...มีพื้นที่เพียงพอที่จะรองรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจำนวนมาก...”

กะตะห์ นามสมมติ (สัมภาษณ์ 7 สิงหาคม 2559)

“...มีมุมเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์ไว้สำหรับบริการลูกค้า ที่เข้ามาใช้บริการ...”

กะเซาะห์ สมาชิก (สัมภาษณ์ 7 สิงหาคม 2559)

นอกจากการจัดสภาพแวดล้อมภายในเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าแล้ว ยังมีการจัดสภาพแวดล้อมภายในให้กับพนักงานปฏิบัติงานอีกด้วย โดยผู้บริหารจัดหา ปรับปรุง พัฒนาและบำรุงรักษาให้สามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานอย่างเป็นระบบและพนักงานย่อมปฏิบัติงานด้วยความเป็นสุข ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพนั่นเอง

ส่วนการจัดสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สถานที่จอดรถโดยเฉพาะสำนักงานใหญ่มีการจัดระบบให้มีความสะดวกในการสัญจร การรักษาความสะอาดและความปลอดภัย การจัดสภาพภูมิทัศน์ให้มีความร่มรื่น สวยงามและเป็นระเบียบ

กล่าวได้ว่า ท่าเลที่ตั้งและสิ่งก่อสร้างอาคารสถานที่รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพทั้งภายในและภายนอก ทั้งบริเวณสำนักงาน อาคาร ห้องทำงาน ต่างล้วนเป็นสิ่งที่ชี้นำถึงลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดี นับว่าเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและกลับเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี มี 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลากร เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ซึ่งผู้บริหารสหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด ให้ความสำคัญเรื่องนี้ นับตั้งแต่การคัดเลือก การจัดฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ทำให้พนักงานสหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความรับผิดชอบเอาใจใส่ มีจิตบริการและเต็มใจรับฟังความคิดเห็น รวมถึงมีบุคลิกภาพ อธิยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่มทุกระดับ รวมถึงการแต่งกายเหมาะสมถูกหลักศาสนา สอดคล้องกับการศึกษาของ Anantbundarik (2004) ที่พบว่า ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีผลมากที่สุดต่อการเลือกใช้นาคารพาณิชย์ของลูกค้ากลุ่มประชาชนทั่วไปในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Janjarunwong et al. (2012) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า ความเชื่อถือต่อลูกค้าและการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก ในขณะที่การศึกษาของ Wongnak (2009) พบว่า ลูกค้ามีความหวังด้านความพร้อมในการให้บริการ คือ ให้พนักงานมีไหวพริบ แก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา

2. ด้านคุณภาพการให้บริการ สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด ได้พัฒนาและปรับปรุงทั้งระบบขั้นตอนการให้บริการทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำ และระบบการทำงานของพนักงานให้ได้มาตรฐานเดียวกัน คือ ให้บริการมีความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้ชัดเจนถูกต้อง สอดคล้องกับแนวคิดของ คอตเลอร์ (Kotler, 1994) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการตามแนวความคิดทางการตลาดว่า ในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องเสริมบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับคาดหวัง ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการมาจากประสบการณ์เดิมการพูดปากต่อปาก การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และจากการรับบริการครั้งก่อน เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการก็จะเปรียบเทียบกับบริการที่ตน

ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลพบว่าบริการที่ได้รับน้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้ใช้บริการจะพึงพอใจ และไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการ

3. ด้านชื่อเสียงและความมั่นคง ด้วยนโยบาย การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานทั้งด้านบุคลากร คุณภาพ การบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศและอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม ทำให้สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด เป็นสถาบันทางการเงินที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการสร้างภาพลักษณ์และมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของสหกรณ์อิสลามฯ มาตลอดระยะเวลา 24 ปี ที่ผ่านมา จึงได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Phansawad (2007) พบว่า ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารเป็นสองปัจจัยแรกที่มีผลในระดับมากต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อย ส่วนการศึกษาของ Anantbundarik (2004) พบว่า ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยและธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล จะคำนึงถึงในประเด็นธนาคารที่มีความมั่นคงและความปลอดภัยสูง

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาใช้ ในระบบการจัดการฐานข้อมูลและการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า ทำให้ขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นไปอย่างมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก สามารถให้บริการที่รวดเร็ว แม่นยำ น่าเชื่อถือและมีความเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ในการบริการเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายการทำธุรกรรมทางการเงินให้ รวดเร็วขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wongnak (2009) พบว่า ลูกค้ามีความหวังระดับมากในด้านระบบเทคโนโลยีของ ธนาคารให้มีความถูกต้อง แม่นยำ เช่นเดียวกันกับผลการศึกษาของ Anantbundarik (2004) พบว่า ความทันสมัยและความ น่าเชื่อถือของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการและระบบการบันทึกข้อมูลต่างๆ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ ธนาคารพาณิชย์ของลูกค้าในระดับมากที่สุด

5. ด้านอาคารสถานที่ สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด คำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ภูมิทัศน์และการ รักษาความปลอดภัย อันประกอบด้วยทำเลที่ตั้ง พื้นที่จอดรถ สถานที่นั่งรอรับบริการที่สามารถรองรับผู้เข้ารับบริการที่มี จำนวนมากในแต่ละวัน ทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้รับความสะดวก สบาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Srisuwan (2008) เรื่องความคาดหวังของลูกค้าต่อการพัฒนาบริการของธนาคารออมสิน สาขาหัวหิน ด้านการจัดสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความคาดหวังระดับมากเกี่ยวกับการจัดการสถานที่นั่งสำหรับลูกค้าที่รอรับบริการเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสวยงามบริเวณภายนอก มีความคาดหวังระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาแนวคิดผู้บริหารในฐานะผู้นำที่มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จต่อการดำเนินงานสหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน

เอกสารอ้างอิง

- Anantbundarik, P. (2004). *Factors Affecting The Choice of using Commercial Banks in Muang District, Chiangmai Province*. Independent Research for Master of Economics. Chiangmai University. (in Thai)
- Binkasan, B. (1990). *Interest and Islamic bank*. (2nd ed.). Bangkok: Islamic Book Center. (in Thai)
- Binkasan, B. (2000). *Islamic Bank: Interest-free Bank*. Bangkok: Islamic Academy. (in Thai)
- Janjarunwong, U., Siriwoharn, T. & Thepkornmuang, M. (2012). *The Service Quality Commercial Banks In Pak Kret District, Nonthaburi Province*. Dissertation. Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage. (in Thai)

- Jehteh, D. (2007). *The Development on Administrative Pattern of Police Cooperatives for the Future Decade: A Case study on Southern Police Cooperatives*. Dissertation for Master of Arts. Yala Rajabhat University. (in Thai)
- Kotler, P. (1994). *Marketing management; Analysis, Planing Implementation, Control*. (Ed. 8). New jersey: Prentice Hall, Inc.
- Phansawad, W. (2007). *Factors Affecting Customer's Satisfactions on Services of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Wangnoi branch*. Dissertation for Master of Business Administration. Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Sriphong, C. (2006). The Managerial Behaviors of Executives inBusiness Sector in the Three Southernmost Provinces. *Journal of Yala Rajabhat University*, 1(2), 104-104. (in Thai)
- Srisuwan, N. (2008). *Customers' Expectation on Service Development of Government Savings Bank, Huahin branch*. Dissertation. Suan Dusit Rajabhat University. (in Thai)
- Wongnak, P. (2009). *Bank's Service Quality and Customer's Expectations: A Case Study of Bangkok Bank, Maesai Branch Chiangrai*. Dissertation. Mae Fah Luang University, Chiangrai. (in Thai)

บุคลากรกรม

- กะเชาห์ สมาชิก (ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโณณีย แวณู (ผู้สัมภาษณ์). ที่ ถนนหน้าวัง ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี. เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2559.
- กะดะห์ สมาชิก(ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโณณีย แวณู (ผู้สัมภาษณ์). ที่หมู่1 ถนนเจริญประดิษฐ์ ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี. วันที่ 7 สิงหาคม 2559.
- กะดา สมาชิก(ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโณณีย แวณู (ผู้สัมภาษณ์). ที่หมู่2 ตำบลตุงหยง อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี. วันที่ 3 สิงหาคม 2559.
- กะดา สมาชิก(ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโณณีย แวณู (ผู้สัมภาษณ์). ที่หมู่4 ตำบลคลองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี วันที่ 1 สิงหาคม 2559.
- กะนะห์ สมาชิก(ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโณณีย แวณู (ผู้สัมภาษณ์). ที่ถนนยะหริ่ง ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี. วันที่ 1 สิงหาคม 2559.
- กะบะห์ สมาชิก(ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโณณีย แวณู (ผู้สัมภาษณ์). ที่หมู่2 ตำบลบางปู อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี. วันที่ 1 สิงหาคม 2559.
- กะมูมินะห์ เจ้าหน้าที่ (ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโณณีย แวณู (ผู้สัมภาษณ์). ที่ถนนยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี. วันที่ 6 สิงหาคม 2559.
- กะเราะห์ เจ้าหน้าที่ (ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโณณีย แวณู (ผู้สัมภาษณ์). ที่หมู่1 ตำบลตาเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี วันที่ 6 สิงหาคม 2559.
- แบจะ สมาชิก(ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโณณีย แวณู (ผู้สัมภาษณ์). ที่หมู่1 ตำบลตุงหยง อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี วันที่ 7 สิงหาคม 2559.
- แบชัน สมาชิก(ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโณณีย แวณู (ผู้สัมภาษณ์). ที่หมู่1 ตำบลปูลุหุด อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี วันที่ 8 สิงหาคม 2559.

แบดี เจ้าหน้าที่ (ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโณทัย แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ถนนยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง
จังหวัดปัตตานี. วันที่ 6 สิงหาคม 2559.

แบม้ง สมาชิก (ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโณทัย แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ถนนนาเกลือ ตำบลบานา อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี
วันที่ 6 สิงหาคม 2559.

แบยา สมาชิก (ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโณทัย แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ถนนยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี.
วันที่ 6 สิงหาคม 2559.

แบลี ผู้จัดการสาขา (ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโณทัย แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ถนนยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง
จังหวัดปัตตานี. วันที่ 20 มีนาคม 2560.

บังณัฐ เจ้าหน้าที่ (ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโณทัย แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ถนนยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง
จังหวัดปัตตานี. เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2559.

พี่สาว สมาชิก (ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโณทัย แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ถนนยะรัง ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี
วันที่ 1 สิงหาคม 2559.