

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ ดังนี้

1. แนวคิดของสหกรณ์
2. แนวคิดของสหกรณ์ออมทรัพย์
3. ความเป็นมา และการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแนวคิดของสหกรณ์ออมทรัพย์

แนวคิดของสหกรณ์

ความหมายของสหกรณ์

มีนักสหกรณ์และนักวิชาการที่มีชื่อเสียงในต่างประเทศบางท่านได้ให้คำนิยามและความหมายของสหกรณ์ไว้ซึ่งแตกต่างกันในถ้อยคำตามยุคสมัยของท่าน แต่ความหมายและสาระสำคัญไม่แตกต่างกันซึ่ง (ถวิล เติศประเสริฐ, 2523, หน้า 10 - 12) ได้รวบรวมไว้ดังนี้

Calvert (1933, p. 14) ให้คำนิยามไว้ว่า สหกรณ์เป็นองค์กรแบบหนึ่งที่บุคคลรวมกันเข้าด้วยความสมัครใจในฐานะที่เป็นมนุษย์ โดยยึดหลักความเสมอภาคเพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของตนเอง

Gide and Rist (1948, p. 266) นักเศรษฐศาสตร์และนักสหกรณ์ชาวฝรั่งเศสให้คำนิยามของสหกรณ์ว่า คือ กลุ่มคนที่มุ่งดำเนินการตามจุดมุ่งหมายร่วมกันทางเศรษฐกิจสังคมและการศึกษาโดยมรรควิธีธุรกิจ

Helm (1968, p. 5) ได้ให้คำนิยามไว้ว่าสหกรณ์ หมายถึง องค์กรแห่งความสมัครใจของหน่วยเศรษฐกิจต่าง ๆ ซึ่งอยู่บนพื้นฐานความเท่าเทียมกันและดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สหกรณ์โดยธรรมชาติของมันมิใช่ของค์การทุนนิยมหรือสังคมนิยมแต่เป็นทางสายกลางที่สามารถสนองต่อความหมายและระบบเศรษฐกิจต่าง ๆ

Schaars (1971, pp. 26-27) ได้ให้คำนิยามไว้ว่าสหกรณ์ เป็นธุรกิจที่สมาชิกเป็นเจ้าของด้วยความสมัครใจและควบคุมโดยสมาชิกผู้ถือหุ้นและดำเนินการ โดยสมาชิกและเพื่อสมาชิกโดยยึดหลักไม่แสวงกำไร

Fay (1984, p. 5) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า สหกรณ์เป็นสมาคมที่ก่อตั้งขึ้นในกลุ่มคนที่อ่อนแอ เพื่อความมุ่งหมายในการค้าร่วมกันและดำเนินการด้วยน้ำใจที่ไม่เห็นแก่ตัว โดยมีข้อกำหนดว่าทุกคนที่พร้อมจะปฏิบัติหน้าที่สมาชิกภาพมีส่วนในผลตอบแทนตามส่วนการใช้ประโยชน์สมาคมของตน

Weeraman (n.d. อ้างถึงใน ถวิล เติศประเสริฐ, 2523, หน้า 10 – 12) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า สหกรณ์ คือสมาคมของบุคคลหรือของสังคม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการยกระดับเศรษฐกิจและสังคม โดยให้ได้รับความพึงพอใจในความต้องการร่วมกันทางเศรษฐกิจ ด้วยวิธีดำเนินการร่วมกันบนพื้นฐานการช่วยซึ่งกันและกัน และการจัดกระทำตามหลักสหกรณ์

เชญ บำรุงวงศ์ (2544, หน้า 42) ได้ให้นิยามศัพท์ “สหกรณ์” ดังนี้

1. สำนักงานแรงงานระหว่างประเทศไทย ได้ให้คำนิยามคำว่า สหกรณ์ เป็นองค์การปกครองตนเองของปัจเจกบุคคลซึ่งรวมกลุ่มกันโดยสมัครใจ เพื่อวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคมของพวกเขา โดยการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจบนพื้นฐานของความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเหล่านี้ (ILO, 2536 อ้างถึงใน เชญ บำรุงวงศ์, 2544)

2. องค์การสัมพันธภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ (ICA) ได้ให้คำนิยามคำว่า สหกรณ์ เป็นองค์การปกครองตนเองของบรรดาบุคคลซึ่งรวมกลุ่มกันด้วยความสมัครใจ เพื่อสนองความต้องการอันจำเป็น และความหวังร่วมกันทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยการดำเนินวิสาหกิจที่พวกเขาเป็นเจ้าของร่วมกันและควบคุมตามหลักประชาธิปไตย

นักสหกรณ์ไทยได้ให้นิยามและความหมายของสหกรณ์

คณะกรรมการจัดทำหนังสือครบรอบ 36 ปี (สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540, หน้า 2) กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ พระบิดาแห่งสหกรณ์ไทยได้ให้จำกัดความของสหกรณ์ว่า “สหกรณ์” เป็นวิธีการจัดการรูปแบบหนึ่ง ซึ่งบุคคลหลายคนเข้าร่วมกันด้วยความสมัครใจของตนเองในฐานะที่เป็นมนุษย์โดยมีสิทธิเสมอหน้ากันหมด เพื่อจะบำรุงตนเองให้เกิดความจำเริญทางทรัพย์

พระบรมราชาบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้พระราชทานความหมายของสหกรณ์ ณ ตำนกจิตรลดาโรฐาน เมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2527 “สหกรณ์” แปลว่า การทำด้วยกัน หมายถึงผืนกกำลังผู้ทำงานเกี่ยวข้องกัน และต้องกระทำกันด้วยความรู้ความสามารถด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้วยความเมตตาหวังดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่กันและกันด้วย จึงจะเป็นสหกรณ์อย่างแท้จริง ซึ่งมีแต่ความเจริญก้าวหน้าและอำนวยประโยชน์ที่ไม่เพียงประสงค์แต่ฝ่ายเดียว

ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานให้ความหมายของคำว่าสหกรณ์ ไว้ว่า งานร่วมกัน การที่ช่วยกันทำวิธีการอย่างหนึ่งที่บุคคลพอใจร่วมกัน เพื่อบำรุงความเจริญในทางเศรษฐกิจ โดยแบ่งกำไรเสมอกัน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2535, หน้า 569)

สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย (2542, หน้า 2) ได้กำหนดความหมายของสหกรณ์ หมายถึง คณะบุคคลซึ่งรวมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยตัวเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้

แนวคิดสำนักความคิดของสหกรณ์

ความคิดทางสหกรณ์ของสำนักต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาและในหมู่ชนที่ต่างกัน ทำให้มีความแตกต่างกันในแต่ละสำนัก การแบ่งสำนักความคิดที่นักสหกรณ์มักจะอ้างถึงแบ่งออกเป็น 5 สำนักใหญ่ ๆ ได้แก่ (ถวิล เติศประเสริฐ, 2523, หน้า 13-15)

1. สำนักวิสาหกิจสหกรณ์ ความคิดของสำนักนี้ขึ้นอยู่กับคำนิยามที่ว่า สหกรณ์เป็นสมาคมแห่งความสมัครใจของหน่วยเศรษฐกิจอิสระ สมาชิกเป็นผู้จัดตั้งลงทุนจัดการเป็นเจ้าของ และดำเนินการเพื่อประโยชน์ของสมาชิกผู้ถือหุ้น ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้า และปกป้องคุ้มครองความเป็นอิสระทางเศรษฐกิจของผู้ประกอบการขนาดเล็ก โดยการร่วมทรัพยากรเข้าด้วยกัน เพื่อแก้ปัญหาความอ่อนแอทางเศรษฐกิจ เป็นความคิดที่มีพื้นฐานทางประวัติศาสตร์มาจากลัทธิเสรีนิยม
2. สำนักจักรภพสหกรณ์ ทฤษฎีของสำนักนี้เกิดขึ้นมาพร้อม ๆ กัน กับการก่อกำเนิดลัทธิสังคมนิยม จึงไม่เห็นด้วยที่ไปปรับปรุงฐานะทางเศรษฐกิจของประชาชน ภายใต้ระบบเศรษฐกิจทุนนิยม และตั้งวัตถุประสงค์ระยะยาวที่จะจัดการแข่งขัน และกำจัดระบบทุนนิยม และใช้ระบบเศรษฐกิจที่อยู่บนพื้นฐาน
3. สำนักทุนนิยมแปลงรูป ปรัชญาของสำนักนี้ สหกรณ์โดยเนื้อแท้เป็นทุนนิยม แต่มีกฎข้อบังคับที่แตกต่างกัน สำนักนี้เชื่อว่าสหกรณ์ทำหน้าที่ในการควบคุมระบบทุนนิยม และจุดรั้งระบบนี้มิให้เหินห่างเกินไป และเห็นว่าสหกรณ์เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นด้วยเช่นกัน สำหรับสถานการณ์ที่ไม่ดีของคนกลางทุน เมื่อเห็นว่าไม่มีกำไรแน่นอนหรือมีผลไม่ควรจัดกำไร แต่พยายามทำให้ทุกคนเป็นนักค้ากำไร ทุนนิยมเป็นแบบจำลอง และรูปแบบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายและสหกรณ์เป็นแต่เพียงลัทธิทุนนิยมที่แปรรูป
4. สำนักสหกรณ์สังคมนิยม นักสหกรณ์ในสำนักนี้เชื่อว่าสหกรณ์โดยเนื้อแท้เป็นสถาบันสังคมนิยม บางพวกเห็นว่าสหกรณ์เป็นสาธารณะยิ่งกว่าสถาบันเอกชน อีกพวกหนึ่งเห็นว่าสหกรณ์เป็นส่วนย่อยของรัฐในเศรษฐกิจที่มีการวางแผน โดยส่วนกลางสำนักนี้ยืนหยัด

อย่างเข้มแข็ง แนวความคิดประการหลังและถือว่ารัฐยังมีอำนาจบังคับบัญชาและมีอำนาจสูงสุดเหนือกิจกรรมเศรษฐกิจทั้งมวลและสหกรณ์เป็นส่วนช่วยเสริมรัฐวิสาหกิจ

5. สำนักภาคสหกรณ์ ปรัชญาของสำนักภาคสหกรณ์ คือ สหกรณ์เป็นองค์ประกอบของภาคเศรษฐกิจที่มีลักษณะพิเศษในตัวของมันเอง แตกต่างจากวิสาหกิจทุนนิยม และรัฐวิสาหกิจโดยแท้ แต่มีลักษณะบางอย่างของรัฐวิสาหกิจทั้งสองแบบผสมอยู่ด้วย และมองสหกรณ์ในฐานะที่อยู่ร่วมกับธุรกิจเอกชนและรัฐวิสาหกิจ ทั้งสามส่วนนี้ต่างก็เป็นส่วนประกอบซึ่งกันและกันในการกำหนดเศรษฐกิจของชาติ ปัจจุบันแนวความคิดของสำนักนี้มีผู้สนับสนุนมากมายทั่วโลก

อุดมการณ์สหกรณ์

อุดมการณ์สหกรณ์ หมายถึง แนวความคิดที่เชื่อว่าวิธีการสหกรณ์จะช่วยแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมของมวลสมาชิกให้มีความอยู่ดีกินดีและมีสันติสุข โดยการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2542, หน้า 7)

พยุหศักดิ์ เพ็ชรจำเริญสุข (2531, หน้า 91) ได้อธิบายรายละเอียดของอุดมการณ์สหกรณ์ไว้ดังนี้

1. อยู่ดีกินดี หมายถึง สมาชิกสหกรณ์มีสภาพทางเศรษฐกิจดี
2. มีสันติสุข หมายถึง สมาชิกสหกรณ์มีความสุขในสังคมหรือมีสถานภาพทางสังคมดี
3. ช่วยตนเอง หมายถึง สมาชิก สมาชิกสหกรณ์จะต้องขยัน ซื่อสัตย์ ประหยัด และมีวินัย
4. ช่วยหรือซึ่งกันและกัน หมายถึง สมาชิกสหกรณ์จะต้องมีการร่วมมือกัน ซึ่งได้แก่

การร่วมแรง คือร่วมกำลังกาย กำลังความคิด กำลังทรัพย์ และร่วมใจ คือมีความซื่อสัตย์ เสียสละ สามัคคี มีวินัย

คุณค่าที่เป็นพื้นฐานสหกรณ์

1. การช่วยตัวเอง ซึ่งหมายความว่า ทุกคนที่รวมกลุ่มกันตั้งสหกรณ์หรือที่สมัครเข้าเป็นสมาชิกภายหลังต้องมีความมุ่งมั่นที่จะช่วยตนเอง และกระทำทุกอย่างในทางที่ถูกที่ชอบเพื่อช่วยตนเองให้ได้ ทั้งในการประกอบอาชีพและการดำรงชีพ คำว่าตนเองในที่นี้หมายถึง ครอบครัวของตนด้วย ความขยัน และประหยัด นับว่าเป็นบันไดขั้นต้นในการช่วยตนเอง กล่าวคือ ขยันในการทำงานหรือประกอบอาชีพ เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายใช้สอย และประหยัดในการใช้จ่ายใช้สอย เพื่อให้มีเงินออมไว้สำหรับลงทุนขยายกิจการของตน หรือสำหรับการใช้จ่ายอันจำเป็นหรือฉุกเฉินในวันหน้าเมื่อทุกคนที่รวมกลุ่มกันมีความมุ่งมั่นที่จะช่วยตนเอง และปฏิบัติตามหลักการ และวิธีการ

สหกรณ์ คือ การร่วมมือกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกันก็จะเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ เช่น การถือหุ้น และการรับฝากเงินในสหกรณ์ จะช่วยให้สหกรณ์มีเงินทุนสำหรับให้กู้เงินแก่สมาชิกที่มีความจำเป็นต้องใช้เงินเกิดรายได้ของตนเป็นการชั่วคราว

2. ความรับผิดชอบต่อตนเอง เป็นหลักการพื้นฐานของการรวมกลุ่มบุคคลหลายคน เข้าเป็นสหกรณ์ บุคคลทุกคนนั้นต้องมีจิตสำนึก และตระหนักอยู่เสมอว่าการประพฤติปฏิบัติของตนจะต้องจำกัดอยู่ในขอบเขตแห่งสิทธิ และหน้าที่ของตนเท่านั้น และต้องเคารพต่อสิทธิและหน้าที่ของผู้อื่นด้วย หากเกิดความผิดพลาดหรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น โดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตามตนยอมรับและชดใช้ความเสียหายด้วยความเต็มใจเสมอ

3. ประชาธิปไตย เป็นหลักการพื้นฐานที่สหกรณ์นำมาใช้ในการดำเนินงาน และการควบคุมของสหกรณ์ สหกรณ์จึงได้ชื่อว่าเป็นองค์กรธุรกิจที่ดำเนินงานตามหลักประชาธิปไตย กล่าวคือ สมาชิกในฐานะเจ้าของ และผู้ได้รับประโยชน์จากสหกรณ์จะต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสหกรณ์ด้วยความเต็มใจเสมอ เช่น การมีส่วนร่วมในการถือหุ้นในสหกรณ์ การใช้บริการของสหกรณ์ การเข้าประชุมใหญ่แสดงความคิดเห็น และออกเสียงลงคะแนนในญัตติต่าง ๆ ตามหลักความเสมอภาค คือคนหนึ่งมีหนึ่งเสียง และให้ถือเสียงข้างมากเป็นมติของที่ประชุม เป็นต้น

4. ความเสมอภาค เป็นหลักการพื้นฐานอีกประการหนึ่งของสหกรณ์ในการรับรองความเท่าเทียมกันระหว่างสมาชิก ไม่ว่าจะเป็นฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคมแตกต่างกันอย่างไรหรือไม่ สมาชิกทุกคนต้องเคารพ และปฏิบัติตามข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ อย่างเท่าเทียมกันในการใช้บริการของสหกรณ์หรือใช้สิทธิใช้เสียงในการประชุมของสหกรณ์ หรือสิทธิในการสมัครรับเลือกตั้งเป็นกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ หากมีคุณสมบัติต้องตามกฎหมาย และข้อบังคับสหกรณ์

5. ความเที่ยงธรรม เป็นหลักการพื้นฐานของสหกรณ์ในการจัดสรร จำแนกผลได้ทางเศรษฐกิจหรือรายได้สุทธิ หรือกำไรสุทธิ หรือกำไรสุทธิที่เกิดจากการดำเนินงานของสหกรณ์ อย่างเป็นธรรมและยุติธรรม เช่น การกักจัดอัตราเงินปันผลตามหุ้นไม่เกินอัตราดอกเบี้ยเงินฝากทั่วไป การจ่ายเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนของธุรกิจที่สมาชิกได้กระทำกับสหกรณ์ในระหว่างปี การจัดสรรเป็นทุนสำรองซึ่งถือว่าเป็นเงินทุนส่วนรวมของสมาชิกทุกคน ซึ่งจะแบ่งแยกมิได้ และการจัดสรรเป็นทุนเพื่อการศึกษาฝึกอบรมและทุนสาธารณประโยชน์ เป็นต้น

หลักการสหกรณ์

หลักการสหกรณ์ คือ ข้อกำหนดสำคัญที่สหกรณ์ทุกสหกรณ์ต้องยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติเป็นสากล ปัจจุบันมี 7 ข้อคือ (ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2542, หน้า 7-9)

หลักการที่ 1 การเปิดรับสมัครสมาชิกโดยทั่วไปตามความสมัครใจ สหกรณ์เป็นองค์กรแห่งความสมัครใจ เปิดรับบุคคลทั่วไปที่สามารถให้บริการ สหกรณ์ได้ และเต็มใจที่จะรับผิดชอบในฐานะสมาชิกเข้าเป็นสมาชิกโดยปราศจากการกีดกันทางเพศ ฐานะทางสังคม เชื้อชาติ การเมือง หรือศาสนา

หลักการที่ 2 การควบคุมโดยสมาชิกตามแนวทางประชาธิปไตย สหกรณ์เป็นองค์กรประชาธิปไตยที่มีการควบคุมโดยสมาชิก ซึ่งมีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน ส่วนการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจ บุรุษ และสตรีที่ได้รับการเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่ให้เป็นตัวแทนสมาชิกต้องรับผิดชอบต่อสมาชิกในสหกรณ์ชั้นปฐม สมาชิกมีสิทธิในการออกเสียงเท่าเทียมกัน (หนึ่งคนเท่ากับหนึ่งเสียง) สำหรับสหกรณ์ในระดับอื่น ๆ ก็ดำเนินการตามแนวทางประชาธิปไตยเช่นเดียวกัน

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจโดยสมาชิกและสมาชิกมีส่วนร่วมในการลงทุน (ถือหุ้น) ในสหกรณ์ของตนเองอย่างสม่ำเสมอภาคกันและมีส่วนในการควบคุมการใช้เงินทุนของสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตย ทุนของสหกรณ์อย่างน้อย ๆ ส่วนหนึ่งต้องเป็นทรัพย์สินส่วนรวมของสหกรณ์ โดยปกติสมาชิกจะได้รับผลตอบแทน (ถ้ามี) ในอัตราที่จำกัด ตามเงินทุน (หุ้น) ที่กำหนดเป็นเงื่อนไขของการเข้าเป็นสมาชิก สมาชิกสามารถจัดสรรเงินส่วนเกินของสหกรณ์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือทุกอย่างดังนี้ คือ

1. เพื่อการพัฒนาสหกรณ์ โดยอาจกันไว้เป็นเงินสำรองซึ่งอย่างน้อย ๆ จะต้องมีส่วนหนึ่งที่นำมาแบ่งปันกันไม่ได้
2. เพื่อตอบแทนแก่สมาชิก ตามสัดส่วนของปริมาณธุรกิจที่สมาชิกได้ทำกับสหกรณ์

หลักการที่ 4 มีการปกครองตนเอง และมีอิสระ สหกรณ์เป็นองค์กรที่พึ่งพาตนเอง และปกครองตนเองโดยมีการควบคุมจากมวลสมาชิก หากสหกรณ์จะต้องมีข้อตกลงผูกพันกับองค์กรอื่นใด ซึ่งรวมถึงหน่วยงานของรัฐบาลด้วยหรือจะต้องเพิ่มเงินลงทุนโดยอาศัยแหล่งเงินทุนภายนอก สหกรณ์จะต้องกระทำการดังกล่าวภายใต้เงื่อนไขที่มั่นใจได้ว่าสมาชิกจะยังคงดำรงความเป็นอิสระ

หลักการที่ 5 การให้การศึกษา การฝึกอบรม และข่าวสาร สหกรณ์พึงให้การศึกษาและการฝึกอบรมแก่สมาชิกผู้แทนสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้ง ผู้จัดการและพนักงานเพื่อให้บุคคลากร

เหล่านี้สามารถมีส่วนช่วยพัฒนาสหกรณ์ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพึงให้ข่าวสารแก่สาธารณชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเยาวชน และบรรดาผู้นำทางความคิดในเรื่องคุณภาพ และคุณประโยชน์ของสหกรณ์

หลักการที่ 6 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์ สหกรณ์จะสามารถให้บริการแก่สมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ขบวนการสหกรณ์ได้โดยร่วมมือกันในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับนานาชาติ

หลักการที่ 7 ความห่วงใยต่อชุมชน สหกรณ์พึงดำเนินกิจการต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาชุมชน ให้มีความเจริญยิ่งขึ้นตามนโยบายที่มวลสมาชิกเห็นชอบ

ลักษณะสำคัญของสหกรณ์

องค์กรใดจะเป็นสหกรณ์จะต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ (ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2544, หน้า 2)

1. เป็นกลุ่มบุคคลที่มีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจอย่างเดียวกันอย่างน้อยหนึ่งอย่าง
2. ทำความตกลงดำเนินการร่วมกันในทางเศรษฐกิจด้วยเจตนารมณ์ที่จะช่วยตนเองโดยการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
3. ในการดำเนินการร่วมกันได้ร่วมกันจัดตั้งวิสาหกิจ (Enterprise) ขึ้น โดยการลงทุนและจัดการร่วมกัน
4. วิสาหกิจที่ดำเนินการร่วมกันจะต้องมีวัตถุประสงค์จำเพาะเพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของสมาชิกและครอบครัว

Laislaw (1962, p. 1) อธิบายว่า สหกรณ์ทุกรูปแบบมีลักษณะสำคัญที่เด่นชัด ดังนี้

1. สหกรณ์ประกอบด้วยกลุ่มคนร่วมมือกันทำกิจกรรมบางอย่าง ซึ่งถ้าหากต่างคนต่างทำแล้วจะไม่สามารถทำกิจการนั้นได้ดีเท่าที่ควร
2. สหกรณ์มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการบางอย่างที่จำเป็น หรือต้องการในชีวิตของประชาชน
3. การดำเนินงานของสหกรณ์ยึดหลักการช่วยตนเอง กล่าวคือ ประชาชนรวมกันเข้าเป็นสหกรณ์เพื่อแก้ปัญหาของตนเอง
4. การทำธุรกิจของสหกรณ์เกิดจากแรงจูงใจให้บริการมิใช่เพื่อความมุ่งหมายในการหากำไร

เงินทุนสหกรณ์

เงินทุนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงานของสหกรณ์ เช่น การจัดหาทุนมาให้สมาชิกกู้ยืม การประกอบธุรกิจ ซื้-ขาย ธุรกิจการแปรรูป เป็นต้น โดยทั่วไปสหกรณ์มีแหล่งเงินทุนอยู่ 2 ลักษณะ ดังนี้ (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2542, หน้า 46)

1. เงินทุนจากภายในของสหกรณ์

1.1 ทุนจากสมาชิก ได้แก่

1.1.1 การถือหุ้นของสมาชิก

1.1.2 รับฝากเงินจากสมาชิก

1.2 ทุนจากสหกรณ์

1.2.1 เงินสำรอง ซึ่งได้จากการจัดสรรกำไรสุทธิประจำปีของสหกรณ์

1.2.2 เงินสะสมอื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ

2. เงินทุนจากภายนอกสหกรณ์

2.1 การกู้ยืมจากหน่วยงานทางราชการ

2.2 การกู้ยืมจากสถาบันการเงินต่าง ๆ เช่น ธนาคาร บริษัทเงินทุน

2.3 การกู้ยืมจากสหกรณ์ต่าง ๆ หรือจากชุมชนสหกรณ์ที่ให้การสนับสนุนสหกรณ์

ทฤษฎีวิวัฒนาการของสหกรณ์

ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและสหกรณ์จากแนวคิดทฤษฎีวิวัฒนาการของสหกรณ์ (Valko, 1964, pp. 21-27 อ้างถึงใน ถวิล เติศประเสริฐ 2523, หน้า 260-263) อธิบายว่ารัฐต่าง ๆ ย่อมมีระดับของการพัฒนาเป็นขั้น ๆ เริ่มจากแบบเก่าแก่ถึงขั้นกำลังพัฒนา และรัฐประชาธิปไตยที่มีระดับการพัฒนาสูง สถาบันต่าง ๆ ของมนุษย์ก็เช่นกัน ย่อมพัฒนาไปไม่มีสิ้นสุดตามความเจริญก้าวหน้าของมนุษยชาติ เมื่อเป็นเช่นนี้การที่เราจะประเมินค่าของสหกรณ์ต่าง ๆ และการที่จะค้นหาคำตอบว่าเราจะสามารถยอมรับการแทรกแซงของรัฐในขบวนการสหกรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับสหกรณ์ย่อมขึ้นอยู่กับระดับการพัฒนาของขบวนการสหกรณ์ด้วย โดยจะต้องพิจารณาแยกสหกรณ์ที่ยัง “ไม่พัฒนา” ออกจากสหกรณ์ที่พัฒนาแล้ว และพิจารณาถึงศักยภาพของสหกรณ์ประกอบด้วย ทฤษฎีวิวัฒนาการของสหกรณ์ ตามแนวคิดนี้เราจะไม่กล่าวถึงสหกรณ์ในฐานะที่เป็นจำนวนหน่วยหรือในแนวราบ แต่ระบบสหกรณ์จะก้าวสูงขึ้นไปเป็นแนวดิ่ง เริ่มจากสหกรณ์ที่ยังไม่พัฒนาจนถึงสหกรณ์ที่ซับซ้อนดังที่ปรากฏในปัจจุบัน

แนวโน้มของการที่สหกรณ์จะได้รับการส่งเสริม และอยู่ภายใต้การนำของรัฐนั้นควรเป็น การชั่วคราว ตามความเจริญก้าวหน้าของสหกรณ์เป็นขั้น ๆ และควรคลายความสัมพันธ์กับรัฐลง

และเป็นอิสระมากขึ้นเป็นลำดับ จริงอยู่วิธีการจัดสรรสหกรณ์ที่ถูกนำทางจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง เป็นการขัดกับธรรมชาติของสหกรณ์ที่ควรจะต้องเติบโตจากความเคลื่อนไหวของประชาชนในทิศทางจากล่างสู่บน (Bottom-up) แต่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า มีความจำเป็นที่รัฐจะต้องส่งเสริมสหกรณ์ดังต่อไปนี้

1. ในอาณาบริเวณที่ประชาชนมีความยากจน ระดับการศึกษาต่ำ
2. ประชาชนยังไม่ตระหนักถึงความต้องการทางเศรษฐกิจ และสังคม
3. การไม่ชวนขยายประกอบอาชีพเพื่อการปรับปรุงวิถีชีวิตให้ดีขึ้น
4. ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องประโยชน์ของสหกรณ์
5. สวัสดิภาพทางเศรษฐกิจ และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

ในระยะเริ่มแรกสหกรณ์ที่เกิดขึ้นดูเหมือนจะมีลักษณะทางเศรษฐกิจ และสังคมเป็นปัจจัยสำคัญวอลโก เรียกสหกรณ์แบบนี้ว่า “สหกรณ์สวัสดิการ”

ตามเส้นทางวิวัฒนาการไปทีละน้อยในแนวดิ่ง พอจะคาดคิดได้ว่า เมื่อสมาชิกมีความเข้าใจเรื่องสหกรณ์มากขึ้น ความเกี่ยวข้องของรัฐจะลดน้อยลงจนถึงจุดต่ำสุดที่ปลายสุดของเส้นตรง แสดงว่าสหกรณ์มีอิสระแท้จริง และพึ่งตนเองได้ เรียกว่า “สหกรณ์เศรษฐกิจ”

ในประเทศด้อยพัฒนา สหกรณ์จะถูกควบคุมมาก แต่เมื่อประเทศพัฒนามากขึ้น สหกรณ์ก็ควรจะพัฒนาขึ้นด้วย บทบาทของรัฐในการควบคุมจะลดลง และสมาชิกจะมีบทบาทมากขึ้น ดังนั้นในเศรษฐกิจที่พัฒนาเต็มที่แล้ว สหกรณ์ควรจะพึ่งตนเองมากขึ้นและเป็นอิสระ

แนวคิดเรื่องสหกรณ์ออมทรัพย์

ความหมายของสหกรณ์

คำว่าสหกรณ์มาจาก คำสันสกฤต 2 คำ คือ (นรินทร์ จุลมนต์, 2542, หน้า 99) สห แปลว่า ร่วมกัน กรณ์ แปลว่า การกระทำ คำว่า สหกรณ์ จึงแปลว่าการกระทำร่วมกันหรือการร่วมมือกัน ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า สห = Co กรณ์ = Operation สหกรณ์มีลักษณะเฉพาะที่สำคัญ คือ

1. สหกรณ์ คือ ธุรกิจรูปแบบหนึ่งที่มีการประกอบธุรกิจ เช่นเดียวกับธุรกิจรูปแบบอื่น
2. เกิดขึ้นจากการรวมคนและรวมทุนด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมกันช่วยเหลือแก้ไขปัญหา

ทางเศรษฐกิจและสังคม

3. มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการธุรกิจที่แน่นอน เพื่อช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

4. มีการจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายโดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล
5. สมาชิกทุกคนมีสิทธิเสมอภาคเท่าเทียมกัน

6. มีกฎหมายสหกรณ์และข้อบังคับสหกรณ์ เน้นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของสหกรณ์ ไว้แตกต่างกันไป เช่น

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ (สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยมหิดล จำกัด, 2542, หน้า 1) สหกรณ์ แปลว่า การทำด้วยกัน หมายถึง ผนึกกำลังผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับ การทำงานที่เกี่ยวข้องกันนั้นให้ปรักพร้อมกันทุกด้านและต้องกระทำงานนั้นด้วยความรู้ ความสามารถด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้วยความเมตตาหวังดีเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันและกันด้วยจึงจะเป็น สหกรณ์แท้ ซึ่งมีแต่ความเจริญก้าวหน้าและอำนวยประโยชน์ที่พึงประสงค์แต่ฝ่ายเดียว

กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ (2524, หน้า 33) ทรงแปลคำกล่าวของอดีตนายทะเบียนสหกรณ์ ของประเทศอินเดียไว้ว่าสหกรณ์ คือ การรวมกันของบุคคลแต่ละคนโดยความสมัครใจมี ความเสมอภาค และเพื่อบ่มุ่ให้เกิดความเจริญในทางทรัพย์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2542, หน้า 6) สหกรณ์ คือ องค์การธุรกิจซึ่งกลุ่มบุคคลผู้มีอาชีพ เหมือนกันหรืออาศัยอยู่ในท้องที่ใกล้เคียงกันและมีวัตถุประสงค์อย่างเดียวกันรวมตัวกันเป็นสมาชิก ก่อตั้งและจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อนายทะเบียนสหกรณ์ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ เพื่อ ร่วมมือกันดำเนินธุรกิจอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างบริหารงานโดยสมาชิก และเพื่อ ผลประโยชน์ของสมาชิก ทั้งนี้เพื่อสร้างสรรค์และปรับปรุงการประกอบอาชีพและความเป็นอยู่ ดีขึ้น

พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 (2542, หน้า 10) ได้กำหนดความหมายของสหกรณ์ หมายถึง คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้

หลักการสหกรณ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์ต้องยึดหลักการสหกรณ์ในการดำเนินงานตามที่องค์กรสัมพันธภาพ สหกรณ์ระหว่างประเทศ (International Cooperative Alliance) ได้กำหนดไว้มีหลักสำคัญ 6 ข้อ (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2535, หน้า 53)

1. การเข้าเป็นสมาชิกด้วยความสมัครใจ (Voluntary and Open Membership) เปิด รับสมัครโดยไม่จำกัด และไม่กีดกันการเข้าเป็นสมาชิก ดังนั้นโดยวิธีการสหกรณ์ บุคคลที่มี ความเลื่อมใสในวิธีการ และเต็มใจที่จะรับผิดชอบในฐานะสมาชิกก็สามารถที่จะสมัครเข้าเป็น สมาชิกสหกรณ์ได้ ผู้ที่จะเข้าเป็นสมาชิกมีคุณสมบัติถูกต้องตามข้อบังคับที่สหกรณ์กำหนดเพราะ คุณสมบัติเป็นเรื่องสำคัญเนื่องจากการดำเนินงานของสหกรณ์จะต้องอาศัยความร่วมมือ และร่วมใจ กันอย่างจริงจังถ้าหากสมาชิกมีผลประโยชน์ที่แตกต่างกันหรือขัดแย้งกันแล้ว ความสามารถก็ย่อม ไม่เกิดขึ้น สหกรณ์ก็งดดำเนินการต่อไปไม่ได้

2. การควบคุมตามหลักประชาธิปไตย (Democratic Control) และการดำเนินงานเป็นอิสระคือสมาชิกของสหกรณ์ทุกคนมีสิทธิเสมอภาคกันหมด คือ มีสิทธิออกเสียงในการลงมติของสหกรณ์แต่ละคนหนึ่งเสียงเท่ากัน ไม่ว่าจะถือหุ้นมากหรือน้อย การบริการงานในสหกรณ์ยึดหลักประชาธิปไตย คือ ถือเอามติเสียงส่วนใหญ่เป็นหลักอำนาจสูงสุดในการบริหารงานสหกรณ์มาจากที่ประชุมใหญ่ของสมาชิกทั้งหมด ที่ประชุมใหญ่เป็นผู้กำหนดนโยบายของ สหกรณ์ และเลือกสมาชิกสหกรณ์ส่วนหนึ่งขึ้นเป็นคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อควบคุมดูแลพนักงานของสหกรณ์ให้ปฏิบัติตามนโยบาย การดำเนินงานของสหกรณ์เป็นรูปแบบอิสระ คือ สหกรณ์เป็นของสมาชิกดำเนินงานโดยสมาชิกเพื่อผลประโยชน์ของสมาชิก

3. การจำกัดอัตราเงินปันผลตามหุ้น (Limited Interest on Capital) เพราะสหกรณ์ตั้งขึ้นมาโดยยึดมั่นในอุดมการณ์ช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ดังนั้นเงินที่สมาชิกลำเอามาถือหุ้นในสหกรณ์จึงถือว่าเป็นการลงทุนร่วมกัน มิได้หวังผลกำไรจากการลงทุน เปิดโอกาสให้สมาชิกถือหุ้นโดยไม่จำกัดจำนวน แต่การถือหุ้นต้องไม่เกินหนึ่งในห้าของหุ้นทั้งหมด เนื่องจากป้องกันมิให้บุคคลใดมีอิทธิพลในการดำเนินงานของสหกรณ์ แต่ละสหกรณ์สามารถพิจารณาจ่ายเงินปันผลตามหุ้นที่สมาชิกถือได้เมื่อสหกรณ์มีกำไร

4. การจัดสรรกำไรสุทธิ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวม และด้วยความเป็นธรรมในหมู่สมาชิก (Equitable Division of Surplus) โดยสหกรณ์นั้นตั้งขึ้นเพื่อมุ่งหวังที่จะร่วมมือในการช่วยเหลือปัญหาต่าง ๆ ในด้านเศรษฐกิจมิได้มุ่งหวังดำเนินการเพื่อแสวงหากำไร แต่เพื่อจะอำนวยประโยชน์และให้บริการแก่สมาชิกในสิ่งที่สมาชิกต้องการ การดำเนินงานของสหกรณ์ต้องมีค่าใช้จ่ายที่สหกรณ์จำเป็นต้องจ่ายไปก่อน และเมื่อปิดบัญชีสหกรณ์มีส่วนเกิน ซึ่งในทางธุรกิจเรียกว่า “กำไร” โดยความเป็นธรรมก็ควรจะจ่ายคืนให้กับสมาชิกผู้ที่ย้ายค่าบริการกับสหกรณ์ที่เรียกว่า “เงินเฉลี่ยคืน”

5. การส่งเสริมการศึกษาอบรมทางสหกรณ์ (Cooperative Education) เนื่องจาก การรวมตัวกันเพื่อให้เกิดพลังได้นั้น ต้องมีระเบียบ มีวินัย ดังนั้น สมาชิกต้องมีความรู้ ความเข้าใจในอุดมการณ์ หลักวิธีการสหกรณ์ การที่จะทำให้ขบวนการสหกรณ์เข้มแข็ง สหกรณ์จำเป็นต้องมีสมาชิกที่มีอุดมการณ์เดียวกัน และการที่จะทำให้บุคคลทั่วไปศรัทธา และสมัครเข้าเป็นสมาชิก สหกรณ์จำเป็นต้องชี้แจงให้เข้าใจ และยอมรับวิธีการสหกรณ์จะสามารถแก้ไขปัญหาคได้ ดังนั้น สหกรณ์ต้องส่งเสริมในด้านการศึกษาอบรมทางสหกรณ์แก่สมาชิก และบุคคลทั่วไปอย่างสม่ำเสมอ

6. การร่วมมือกันระหว่างสหกรณ์ทั้งปวง (Cooperatives Among Cooperative) วัตถุประสงค์อย่างเดียวกัน ฉะนั้นเมื่อสหกรณ์แต่ละสหกรณ์มีปัญหาหรืออุปสรรค สหกรณ์อื่น ๆ ก็ควรจะช่วยเหลือ การร่วมมือกันสามารถทำได้ทุกวัน เช่น ในการทำธุรกิจข้าวสาร และด้านเงินทุน

การพัฒนาสหกรณ์ออมทรัพย์

สุชาติ สักการโกศล (ม.ป.ป. อ้างถึงใน ถวิล เลิศประเสริฐ, 2523, หน้า 251) ได้กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย สรุปได้ดังนี้

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางการเงินของไทย ก่อปรกับปัญหาเฉพาะตัวของสหกรณ์ออมทรัพย์เองเป็นปัจจัยที่ผลักดันให้สหกรณ์ออมทรัพย์จำต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถยืนหยัดอยู่บนเวทีการเงินได้อย่างราบรื่น การปรับตัวให้สอดคล้องกับการที่เปลี่ยนแปลงสหกรณ์ออมทรัพย์จะต้องเปลี่ยนโลกทัศน์ใหม่ในหลายประการทั้งในด้านบุคลากร และองค์กร เพราะถ้าเพียงการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยให้ทันกับสถานการณ์ตลาดการเงินอย่างเดียว ก็คงไม่เพียงพอที่จะช่วยให้การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ราบรื่นในโลกการเงินยุคปัจจุบันไปได้ สหกรณ์จึงต้องมียุทธวิธีที่เหมาะสม โดยสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงในท้องตลาด สิ่งที่สหกรณ์ออมทรัพย์ควรพิจารณาดำเนินการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาในระยะเวลาต่อไปนั้น ได้แก่

1. การที่สหกรณ์จะต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างของตนเองให้เป็นรูปแบบสถาบันการเงิน โดยยกเลิกโครงสร้างแบบเดิมเปลี่ยนมาเป็นแบบโครงสร้างของสถาบันการเงินอย่างแท้จริง หรือการยกเลิกกำหนดงานให้กระจุกตัวในจุด ๆ เดียวและพิจารณาจัดตั้งหน่วยงานใหม่ เช่น งานพัฒนาธุรกิจ งานวิชาการ เป็นต้น เพื่อช่วยรับรองและพัฒนางานต่าง ๆ ของสหกรณ์ให้มากขึ้น

2. สหกรณ์ควรร่วมมือกันปรับปรุงโครงสร้างองค์กรทั้งระบบ และพัฒนากลไกการเชื่อมโยงระหว่างกันของระบบสหกรณ์ออมทรัพย์ไทยในอนาคต โดยอาจปรับปรุงบทบาทของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทยให้เป็นองค์การศูนย์กลาง หรือธนาคารกลางของสหกรณ์ในลักษณะเดียวกัน ระบบสหกรณ์ออมทรัพย์ในเยอรมัน และญี่ปุ่น ซึ่งเป็นระบบหลายชั้น (Multi-system) และแพร่หลายอยู่ในระบบการเงินของประเทศดังกล่าว เพื่อให้ทำหน้าที่ดูแลช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และพัฒนาในด้านต่าง ๆ แก่สหกรณ์ออมทรัพย์ที่เป็นสมาชิกคล้ายกับสำนักงานใหญ่ สำนักงานภาค หรือสำนักงานเขตของธนาคารที่คอยดูแลสาขา เช่น ด้านเงินสด (รับฝากเงินจากธนาคาร สมาชิกที่มีเงินเหลือและให้กู้กับธนาคารขาดเงิน) ด้านหักบัญชี (เป็นศูนย์โอนเงินหักบัญชีให้กับธนาคารสมาชิก) ด้านการบริหารภายใน (ให้คำแนะนำในการวางระบบต่าง ๆ ตรวจสอบ ฝึกอบรม) เป็นต้น ทั้งนี้ข้อเสนอแนะดังกล่าวมีเหตุผลสนับสนุนอยู่ 2 ประการ

- 2.1 เพื่อรองรับการเติบโตของระบบสหกรณ์ออมทรัพย์ไทยในอนาคตที่มีโอกาสและความเป็นไปได้ค่อนข้างมากที่จะมีการขยายจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ใหม่เพิ่มขึ้นอีก เป็นจำนวนมากในสถานประกอบการและชุมชนต่าง ๆ ทั้งนี้ ส่วนหนึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างทางเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศจากภาคเกษตรไปสู่ภาคอุตสาหกรรม ทำให้มีแรงงานจากไร่ นา หลังไหลเข้ามารับจ้างทำงานในโรงงานมากขึ้นเป็นลำดับ และส่งผลต่อการ

เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการบริโศกของครัวเรือนในส่วนนี้ด้วย จากสังคมชนบทไปสู่สังคมเมืองที่มีการใช้จ่ายมากขึ้น ทำให้มีความจำเป็นต้องพึ่งพาบริการทางการเงิน จากสถาบันการเงิน และตลาดการเงินเพิ่มมากขึ้นกว่าในอดีต นอกจากนั้นในชุมชนต่าง ๆ ที่ประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินของสถาบันการเงินก็ได้มีการจัดตั้งกลุ่มช่วยเหลือตนเองขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งกลุ่มเหล่านี้ส่วนใหญ่พร้อมที่จะพัฒนาเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ต่อไป หากทางการได้เข้าไปให้การสนับสนุน

2.2 เพื่อลดจุดอ่อนของสหกรณ์ออมทรัพย์ไทยในปัจจุบัน คือ การเป็นองค์กรการเงินขนาดเล็กที่กระจายอยู่ตามท้องถิ่นต่าง ๆ และไม่มีเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างกัน ซึ่งนอกจากจะไม่ช่วยในการจัดการและการบริหารการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังมีส่วนที่ทำให้เกิดข้อจำกัดในการพัฒนาองค์กร อาทิ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการช่วยบริหารงานสหกรณ์ และให้บริการแก่สมาชิก เป็นต้น

3. การสรรหาบุคลากรมืออาชีพ เป็นสิ่งที่สหกรณ์จะต้องเน้นเป็นประเด็นหลัก คนในสหกรณ์อาจไม่ต้องมาก แต่คุณภาพต้องสูงทุกตำแหน่งงานจึงต้องรับผู้ปฏิบัติงานที่ตรงสายงานตรงคุณวุฒิ และมีความสามารถอย่างแท้จริง ค่าตอบแทน ตลอดจนสวัสดิการ (Welfare) รวมทั้งสิทธิประโยชน์อื่น ๆ (Fringe Benefits) จะต้องจูงใจในการได้คนดีมีความสามารถมาทำงานให้สหกรณ์โดยเฉพาะตำแหน่งผู้บริหาร เช่น ผู้จัดการ หัวหน้างาน เป็นต้น

4. การบริหารงานสหกรณ์ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลง และการเคลื่อนไหวในโลกการเงินยุคต่อไปจะมีค่อนข้างสูง และรวดเร็ว สหกรณ์จึงควรกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น มีอัตราดอกเบี้ยที่เคลื่อนไหวง่าย เนื่องจากในอนาคตการบริหารงานโดยการถือกฎเกณฑ์มีน้อยลง และมีแนวโน้มที่จะหันมายึดถือหลักผลประโยชน์ เหตุการณ์ และเหตุผลเป็นเครื่องตัดสินใจดำเนินการมากขึ้น นอกจากนี้การแบ่งแยกหน้าที่ อำนาจ การมอบหมายงานในสหกรณ์ระหว่างคณะกรรมการดำเนินการต้องชัดเจนเพื่อให้ทันต่อธุรกิจ โดยเฉพาะขั้นตอนการทำงาน (Working Process) และสายการบังคับบัญชา (Line Management) จะต้องสั้นกระชับ และมีความรับผิดชอบที่จบขั้นตอนในการทำงานแต่ละระดับ

5. สหกรณ์จึงต้องมีแผนงาน การทำงานของสหกรณ์ทุกด้านทั้งงานการเงิน งานปฏิบัติจะต้องมีแผนรองรับเพื่อให้ติดตามผลหรือมอบหมายงานรับช่วงกันได้จำแผนงานสามารถชี้ชัดถึงแนวทางทำงานและผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ สหกรณ์จะต้องมีแผนกำลังคน (Manpower Planning) สหกรณ์จะต้องมีแผนอาชีพ (Career Planning) สหกรณ์จะต้องมีแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ในรูปแบบงานต่าง ๆ แม้กระทั่งมีแผนสัมพันธ (Co-operate plan) ในการเชื่อมโยงให้

เชื่อมต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะการวางแผนงานจะเป็นยุทธการชี้ชัดถึงผลสำเร็จ
 แห่งงานสหกรณ์

6. สหกรณ์จะต้องมีงบประมาณแบบแผน เป็นเวลานานมาแล้วที่ระบบงบประมาณของ
 สหกรณ์เป็นรูปแบบการตั้งงบประมาณที่ใช้การพรรณรายการ (Line-items) ซึ่งไม่มีประสิทธิภาพใน
 การจัดระบบการเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุดที่แน่ชัดยากแก่การตรวจสอบติดตามผล สหกรณ์จึง
 ควรเปลี่ยนระบบงบประมาณมาเป็นแบบแผนงาน (Planning Programming and Budgeting System)

7. การจัดตั้งสาขาในกรณีที่สหกรณ์มีบริการที่กว้างไกลมีสมาชิกกระจายใน
 วงกว้าง สหกรณ์ควรจัดตั้งสำนักงานสาขาย่อยขึ้นบริการสมาชิกโดยเขตที่มีสมาชิกเป็นกลุ่มก้อน
 ขนาดใหญ่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิก การจัดตั้งสำนักงานสาขาไม่ต้องใช้พนักงานมาก
 และไม่ต้องใช้เครื่องมือสื่อสารอะไรมากนัก นอกจากเครื่องโทรสาร อย่างไรก็ตามหากสหกรณ์
 ก้าวไปสู่อีกระดับหนึ่งโดยเชื่อมโยงเครือข่าย (Network) ของงานเข้าด้วยกันได้ในรูปแบบ
 (Computer Online) ก็จะทำให้ประโยชน์มากขึ้น

8. สื่อข้อมูล (Media) ข้อมูล-ข่าวสาร เป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์
 จึงกล่าวถึงลงในการจัดหาเครื่องมือในการได้มาซึ่งข่าวสาร เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร วารสาร
 หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการที่สหกรณ์จะต้องมีแผนสื่อสารสัมพันธ์ (Communication Network)
 ร่วมกับสหกรณ์อื่นหรือสถาบันอื่นด้วย เพื่อไม่ให้สหกรณ์ตกข่าวหรือเสียเปรียบในด้านอำนาจ
 ต่อรอง หรือไม่เสียเปรียบในอำนาจตัดสินใจ

9. นโยบายนอกจากมีแผนงานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนแล้ว คณะกรรมการดำเนินงาน
 ต้องกำหนดนโยบายที่ชัดเจนให้สมาชิกได้ทราบ รวมทั้งท่าทีในการบริหารงานว่าจะเดินไปใน
 ทิศทางใด นโยบายการเงินก็ดี นโยบายการลงทุน นโยบายสินเชื่อ นโยบายดอกเบี้ย นโยบาย
 เงินฝาก นโยบายหุ้น รวมทั้งการบริหารงานสหกรณ์ สิ่งเหล่านี้คณะกรรมการดำเนินการจะต้อง
 ชี้ชัดเป็นรูปธรรมให้ได้มากที่สุด แน่นอนที่นโยบายอาจจะปรับเปลี่ยนได้ แต่ก็ต้องชี้แจงให้สมาชิก
 ทราบถึงเหตุผลความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงนโยบาย คณะกรรมการอาจไม่ต้องยืนยันถึง
 ผลสำเร็จแห่งนโยบาย แต่นโยบายก็ต้องเป็นไปในทางที่จะปฏิบัติไปสู่ความสำเร็จได้

10. สหกรณ์ต้องไม่เร่งทำตัวเป็นสถาบันการเงินขนาดใหญ่ แต่ควรทำหน้าที่สถาบัน
 การเงิน เฉพาะกิจ เฉพาะกลุ่ม ธุรกิจของสหกรณ์หันมาจับต้องถนัดก่อน และต้องพยายามทำธุรกิจ
 ในรูปที่กระชับกับองค์กร หลีกเลี่ยงความเสี่ยงภัยโดยการกระจายความเสี่ยงในการลงทุนหรือ
 การต่อทุน สหกรณ์ต้องไม่ทำธุรกิจโดยมีข้อผูกพันทางการเงินในระยะยาว ตรงกันข้ามต้องเน้น
 รายได้ทางด้านการบริหารแทน (Margin) ของดอกเบี้ย

11. สหกรณ์ต้องแข่งขันกับธุรกิจการเงินอื่น โดยสร้างสวัสดิการผูกพันสมาชิกสหกรณ์ จะต้องเน้นรูปแบบสินเชื่อให้ความมั่นคงแก่การดำรงมาตรฐานการครองชีพแก่สมาชิกแทนรูปแบบสินเชื่อที่ใช้ไปในทางบริโภค สหกรณ์จะต้องตระหนักว่าการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์เป็นที่พึงวิสัย แต่สหกรณ์ก็สู้ได้ในระดับหนึ่งโดยใช้สมาชิกเป็นแกนผูกพันธุรกิจด้วยการคืนกำไรกลับไปสู่สมาชิกอย่างเป็นธรรม

12. เพื่อผูกพันสมาชิกให้แน่นแฟ้น สหกรณ์ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่สมาชิก เช่น จัดให้มีการบริการเงินฝากแบบผูกพัน เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ (เงินฝากเพื่อการศึกษา เงินฝากเพื่อการเคหะ) ปรับปรุงการบริการรับฝาก และถอนเงินให้มีความคล่องตัว และทันสมัย (ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์รวมทั้ง ATM) และให้บริการที่เป็น (Non-cash Payment) ชำระค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าประปา โดยไม่คิดมูลค่า

13. สหกรณ์ควรจัดให้มีการศึกษาอบรม และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบสหกรณ์ แก่สมาชิก และผู้ต้องการเป็นสมาชิก ตลอดจนคณะกรรมการดำเนินงาน ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ สหกรณ์อบรมทรัพยากรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

14. สหกรณ์ต้องสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่สมาชิกว่า “เงินปันผล” ของสหกรณ์เป็นเงินจ่ายค่าสมนาคุณในการลงทุน เงินปันผลจึงต้องเพิ่มได้ ลดได้ ตามสภาพตลาดที่ลงทุนไป สหกรณ์คงไม่สามารถจ่ายเงินปันผลในอัตราตายตัว หรือคงที่ระดับหนึ่งตลอดไป โดยเจ้าหน้าที่ต้องสามารถทำความเข้าใจกับสมาชิกได้ชัดเจน ขณะเดียวกันก็ต้องหาทาง “คืนกำไร” แก่สมาชิกโดยเน้นสวัสดิการในรูปอื่นเพื่อสร้างความแตกต่างกับสถาบันการเงินอื่น

15. สหกรณ์ต้องศึกษาถึงกระบวนการให้บริการสมาชิกที่สะดวก ง่าย รวดเร็ว มีความเป็นกันเอง รวมทั้งให้เกียรติแก่สมาชิกสหกรณ์ต้องมีการปรับปรุงการทำงานเป็นระยะ ๆ ให้ความราบรื่นเป็นที่พอใจของสมาชิก โดยเน้นการให้บริการรูปต่าง ๆ ณ ที่ทำการสมาชิกได้ โดยสมาชิกไม่เสียเวลาไปทำงานนั้นด้วยตนเอง เช่น การขอข้อมูลต่าง ๆ การชำระค่าภาษีรถยนต์ การประกันภัยร่วม การฝึกอาชีพ การตรวจสอบสุขภาพสมาชิก เป็นต้น

เพื่อตอบสนองแนวนโยบายการเปิดเสรีภาพทางการเงิน สหกรณ์น่าจะเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในกลุ่มเป้าหมายที่เป็นธุรกิจและชุมชนต่าง ๆ ทั้งในต่างจังหวัดและในเมือง โดยเฉพาะธุรกิจขนาดย่อม เกษตรกร กลุ่มผู้มีรายได้น้อย กลุ่มผู้มีรายได้น้อยและปานกลาง ซึ่งเป็นส่วนใหญ่ของประเทศ ดังนั้นหากสามารถโน้มน้าวให้กลุ่มคนส่วนใหญ่นี้ประสานความร่วมมือกันตามหลักสหกรณ์โดยจัดระบบช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้มีการพึ่งตนเองของกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งดำเนินการปรับปรุงการบริหารงาน การกำกับควบคุม และโครงสร้างองค์กร ตลอดจนให้มีการอบรมและประชาสัมพันธ์โดยให้มีการดำเนินการในลักษณะนี้

อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง โดยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานกำกับสหกรณ์แล้วนั้น ระบบสหกรณ์ออมทรัพย์จะกลายเป็นคู่แข่งที่น่าเกรงขามในตลาดลูกค้ารายย่อย (Retails Banking) สำหรับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเอกชนอื่น และสามารถตอบสนองนโยบายของรัฐได้เป็นอย่างดีในอนาคต

ความเป็นมา และการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด

ประวัติความเป็นมา

สหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ได้จดทะเบียนและก่อตั้งตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2547 มีชื่อว่า “สหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ประเภทออมทรัพย์ สมาชิกจะมาจากบริษัทในเครืออุเบะ กรุ๊ป มี 3 บริษัท มีบริษัทคาโปรแลคตัม จำกัด (มหาชน) บริษัทอุเบะ จำกัด และบริษัทยางสังเคราะห์ไทย จำกัด ที่มีความสนใจที่จะเป็นสมาชิก โดยมีสมาชิก 393 คน ข้อมูล ณ วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2549 ปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด มีคณะกรรมการดำเนินการ 13 คน บริหารงานโดยคุณสุริยน วันเพ็ญ เป็นประธานกรรมการ และคุณชนิดา บุรินทร์ธนฉัตร ผู้จัดการสหกรณ์ฯ ที่ตั้งของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 140/6 หมู่ 4 ถนนสุขุมวิท ตำบลสะพาน อำเภอมือง จังหวัดระยอง 21180 โทร.0-3892-8700 ต่อ 8806 เปิดทำการในวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00 – 17.00 น.

การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด

1. การบริการด้านการออมทรัพย์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1.1 การซื้อหุ้น สมาชิกทุกคนจะต้องถือหุ้นเป็นรายเดือนทุกเดือน ไม่น้อยกว่าอัตราที่สหกรณ์กำหนดไว้ นอกจากนี้สมาชิกยังสามารถซื้อหุ้นเพิ่มเป็นครั้งคราวได้อีกครั้ง โดยสหกรณ์จะจ่ายเงินปันผลเป็นค่าตอบแทน (เหมือนกับดอกเบี้ย) ปีละครั้งเงินปันผลนี้ไม่เสียภาษีเงินได้ และเมื่อสมาชิกลาออกจากสหกรณ์ก็สามารถถอนหุ้นคืนได้

1.2 เงินฝากประจำ สหกรณ์ออมทรัพย์จะมีบริการด้านเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์และให้ผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ยเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ เฉพาะเงินฝากประเภทออมทรัพย์นั้นสมาชิกผู้ฝากเงินจะได้รับดอกเบี้ยโดยไม่เสียภาษี

2. การให้บริการเงินกู้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

2.1 เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน (เงินกู้ระยะสั้น) เป็นเงินกู้เพื่อความจำเป็นเร่งด่วน มีจำนวนขั้นสูงไม่เกินครึ่งหนึ่งของเงินค่าจ้างต่อเดือน

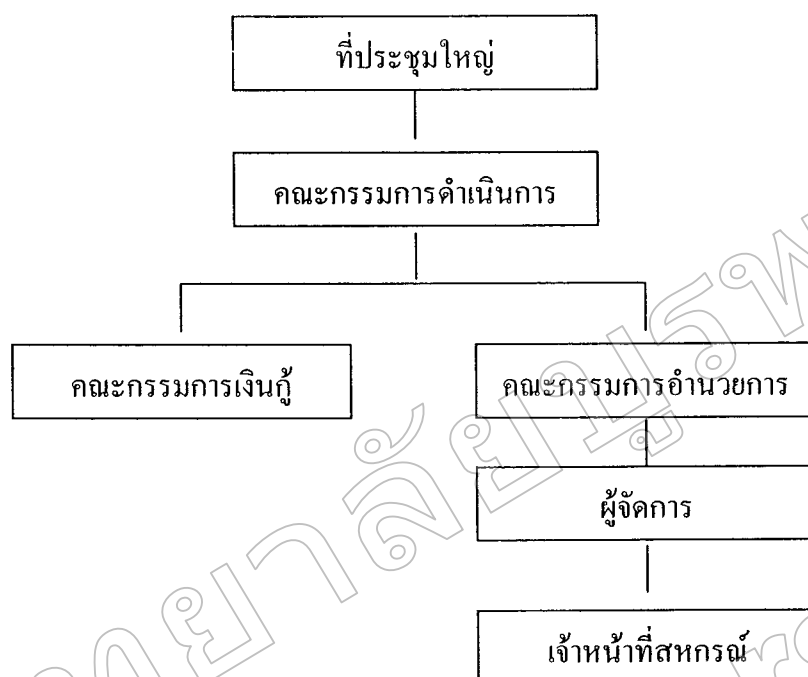
2.2 เงินกู้สามัญ (เงินกู้ระยะยาว) เป็นขั้นสูงเป็นจำนวนเท่าของค่าจ้างต่อเดือน
เงินกู้ทั้ง 2 ประเภทนี้ จะมีบริการครบทุกประเภทหรือไม่ และการกำหนดวงเงิน
ขั้นสูงที่จะให้ได้มาน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับฐานะและความพร้อมของสหกรณ์ออมทรัพย์
การประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์

วัตถุประสงค์หลักของการประชาสัมพันธ์ มีดังนี้

1. เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์สามารถเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ของสหกรณ์และ
เรื่องอื่น ๆ ที่มีประโยชน์ให้สมาชิกและผู้เกี่ยวข้องได้รับรู้และเข้าใจ
2. เพื่อเป็นแนวทางให้สหกรณ์ออมทรัพย์สามารถเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง
สหกรณ์กับสมาชิกและผู้เกี่ยวข้องอันจะนำความร่วมมือและการสร้างสรรคงานสหกรณ์ให้
เจริญก้าวหน้าต่อไป

3. เพื่อเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้แก่สหกรณ์ออมทรัพย์

โครงสร้างการบริหารงานของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด
สหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด มีการบริหารงานโดยยึดหลักการของ
สหกรณ์ตามข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด โดยอำนาจ
การบริหารสูงสุดจะอยู่ที่สมาชิกโดยผ่านที่ประชุมใหญ่ การที่สมาชิกสหกรณ์ทั้งหมดจะเข้ามา
บริหารงานด้วยตนเองนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ ด้วยสาเหตุนี้สมาชิกจึงมีความจำเป็นที่จะต้อง
ส่งผู้แทนของตนเข้ามาบริหารงานสหกรณ์ด้วยวิธีเลือกตั้งผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้ง คือ
คณะกรรมการดำเนินการ ดังมีลักษณะโครงสร้างต่อไปนี้



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานของสหกรณ์อีคอมเมิร์ซยูเบะ (ประเทศไทย) จำกัด

คณะกรรมการดำเนินการ หน้าที่และความรับผิดชอบ มีดังนี้

คณะกรรมการดำเนินการ ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกเป็นคณะกรรมการดำเนินการคณะหนึ่งประกอบด้วย ประธานกรรมการหนึ่งคน และกรรมการดำเนินการอีก 13 คน โดยสรรหากรรมการดำเนินงานจากสมาชิก และเดินทางไปตามระเบียบสหกรณ์ แล้วนำเสนอให้ที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปีพิจารณาเลือกตั้ง ให้คณะกรรมการดำเนินการเลือกตั้งระหว่างกันเองขึ้นดำรงตำแหน่งรองประธานกรรมการคนหนึ่งหรือหลายคน เลขานุการคนหนึ่ง และหรือเหรัญญิกคนหนึ่ง นอกนั้นเป็นกรรมการ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการทั้งปวงของสหกรณ์ให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์ กับทั้งในทางอันจะทำให้เกิดความจำเริญแก่สหกรณ์ ซึ่งรวมถึงรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. พิจารณาในเรื่องการรับสมาชิก และสมาชิกออกจากสหกรณ์ตลอดจนดูแลให้สมาชิกปฏิบัติตามต่าง ๆ ตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบมติและคำสั่งของสหกรณ์
2. พิจารณาในเรื่องการรับฝากเงิน การกู้ยืมเงิน การให้เงินกู้ และการฝากหรือการลงทุนเงินของสหกรณ์

3. กำหนดและดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมใหญ่ และเสนอของบดลกับรายงานประจำปี แสดงผลการดำเนินงานของสหกรณ์ต่อที่ประชุมใหญ่
4. เสนอแนะการจัดสรรกำไรสุทธิประจำปีต่อที่ประชุมใหญ่
5. เสนอแผนงานและงบประมาณรายจ่ายประจำปี ให้ที่ประชุมใหญ่อนุมัติ
6. พิจารณาดำเนินการแต่งตั้ง หรือจ้าง และกำหนดค่าตอบแทนของผู้จัดการตลอดจน ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้จัดการให้เป็นการถูกต้อง
7. พิจารณาดำเนินการแต่งตั้ง และกำหนดค่าตอบแทนแก่ผู้ตรวจสอบภายใน
8. กำหนดระเบียบต่าง ๆ ของสหกรณ์
9. จัดให้มีและดูแลให้เรียบร้อยซึ่งบรรดาทะเบียน สมุดบัญชี เอกสารต่าง ๆ และบรรดา อุปกรณ์การดำเนินงานของสหกรณ์
10. พิจารณาให้สหกรณ์สมัครเข้าเป็นสมาชิกและออกจากชุมนุมสหกรณ์และองค์การอื่น
11. พิจารณาดำเนินการแต่งตั้งและถอดถอนคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการหรือ คณะทำงานเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการของสหกรณ์
12. พิจารณารหัสและปฏิบัติตามหนังสือของนายทะเบียน รองนายทะเบียนสหกรณ์ ผู้สอบ บัญชีหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งนายทะเบียนสหกรณ์มอบหมาย
13. พิจารณาให้ความเที่ยงธรรมแก่บรรดาสมาชิก เจ้าหน้าที่สหกรณ์ตลอดจนสอดส่อง ดูแลโดยทั่วไป เพื่อให้กิจการของสหกรณ์ดำเนินไปด้วยดี
14. พิจารณารายงานของ คณะกรรมการอื่น ผู้ตรวจสอบกิจการความเห็นของผู้จัดการ และสมาชิกเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์
15. เชิญสมาชิก หรือบุคคลภายนอกที่เห็นสมควรเป็นที่ปรึกษาของคณะกรรมการ ดำเนินการตลอดจนกำหนดค่าตอบแทนให้ตามที่เห็นสมควร
16. พ้อง ค่อสู้หรือดำเนินคดีเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์หรือประนีประนอมยอมความ หรือมอบข้อพิพาทให้อนุญาตตุลาการชี้ขาด
17. พิจารณาดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับทรัพย์สินดังระบุไว้ในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์
18. พิจารณาแต่งตั้งกรรมการดำเนินการเป็นผู้แทนของสหกรณ์ เพื่อเข้าประชุมใหญ่และ ออกเสียงในการประชุมของสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยหรือชุมนุมสหกรณ์และองค์การอื่น ซึ่งสหกรณ์นี้เป็นสมาชิก ทั้งนี้ให้เป็นไปตามที่ข้อบังคับของสันนิบาต สหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุมสหกรณ์ และองค์การนั้นกำหนดไว้
19. พิจารณามอบหมายอำนาจหน้าที่ ในการดำเนินงานให้แก่ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ เลขานุการ เภรณญิก ผู้จัดการ และบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ตามความเหมาะสม

ความรับผิดชอบของคณะกรรมการดำเนินการ ในกรณีคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์
กระทำการ หรือละเว้นการกระทำการ หรือกระทำการโดยประมาทเลินเล่อในการปฏิบัติหน้าที่ของ
ตนจนทำให้เสียผลประโยชน์ของสหกรณ์ หรือสมาชิกอันเป็นเหตุให้สหกรณ์มีข้อบกพร่องเกี่ยวกับ
การเงิน การบัญชี หรือกิจการ หรือฐานะการเงินตามรายงานการสอบบัญชี หรือรายงานการ
ตรวจสอบ เป็นเหตุให้สหกรณ์ได้รับความเสียหาย คณะกรรมการดำเนินการต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย
ค่าเสียหายให้แก่สหกรณ์

คณะกรรมการเงินกู้ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ มีดังนี้

ให้คณะกรรมการเงินกู้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาวินิจฉัยอนุมัติการให้เงินกู้
แก่สมาชิกตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์รวมทั้งข้อต่อไปนี

1. ตรวจสอบการให้เงินกู้ของสมาชิกให้เป็นไปตามความมุ่งหมายที่ให้เงินกู้
2. ตรวจสอบการควบคุมให้เงินกู้มีหลักประกันตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์
และเมื่อเห็นว่าหลักประกันสำหรับเงินกู้อยู่ในเกณฑ์พอควร ก็ต้องกำหนดให้ผู้กู้ จัดการแก้ไขให้
คืนดีภายในระยะเวลาที่กำหนด

3. ดูแลและติดตามการชำระหนี้ของสมาชิกผู้กู้ให้เป็นไปตามที่กำหนดในสัญญา

4. สอบสวนเบื้องต้นให้ได้ข้อความจริง ในกรณีสมาชิกผู้กู้ขอผ่านเวลาการส่งเงิน
งวดชำระหนี้เงินกู้ หรือผิดนัดการส่งเงินงวดชำระหนี้ เพื่อเสนอความเห็นให้คณะกรรมการ
ดำเนินการพิจารณาผ่อนผัน หรือเรียกคืนเงินกู้ หรือสอบสวนลงโทษให้สมาชิกออกจากสหกรณ์

คณะกรรมการอำนวยการ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ มีดังนี้

คณะกรรมการอำนวยการ คณะกรรมการดำเนินการอาจตั้งคณะกรรมการจำนวน 5 คน
โดยให้ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ เภรัญญิกและเลขานุการของการดำเนินการเป็น
กรรมการอำนวยการ และให้คณะกรรมการดำเนินการตั้งกรรมการดำเนินการอื่นเป็นกรรมการร่วม
อีกตามสมควร ให้ประธานกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการดำเนินการเป็นประธานและ
เลขานุการคณะกรรมการอำนวยการตามลำดับ คณะกรรมการอำนวยการให้อยู่ในตำแหน่ง เท่ากับ
กำหนดเวลาของคณะกรรมการดำเนินการซึ่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการนั้น ให้คณะกรรมการ
อำนวยการประชุมกันตามคราวที่มีกิจธุระ แต่จะต้องมีการประชุมกันอย่างน้อยเดือนละครั้ง และให้
ประธานกรรมการอำนวยการหรือเลขานุการประชุมได้ ในการประชุมต้องมีกรรมการอำนวยการมา
ประชุมอย่างน้อยกึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการอำนวยการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุมได้ข้อ
วินิจฉัยทั้งปวงของคณะกรรมการอำนวยการให้เสนอคณะกรรมการดำเนินการในการประชุมคราว
ถัดไปทราบ คณะกรรมการดำเนินการทราบในการประชุมคราวถัดไป

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายคำว่าบริการ

World Book Encyclopedia Dictionary (จารอง เงินดี, 2544, หน้า 266 อ้างอิงจาก World Book Encyclopedia Dictionary, 1993) ให้คำจำกัดความของการบริการ (Services) ว่าเป็นการกระทำที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

สุมนา อยู่โพธิ์ (จารอง เงินดี, 2544, หน้า 266 อ้างอิงจาก สุมนา อยู่โพธิ์, 2536, หน้า 19) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า การบริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ขายบริการ ฉะนั้นคุณภาพของการบริการจะเป็นอย่างไร จึงขึ้นอยู่กับปฏิบัติของผู้ให้บริการและในบางครั้งบริการเป็นเพียงความคิด (Idea) วัตถุดิบของการบริการประเภทนี้ คือ ความคิดดี (Good Idea) ความคิดที่ดีหลายๆ คนคิดไม่ถึงยังมีอีกมาก เมื่อเกิดความคิดที่ดีขึ้นแล้ว บางครั้งจำเป็นต้องใส่ปัจจัยอื่น เช่น ความรู้ ความชำนาญทางเทคนิคเข้าไปเพื่อให้ความคิดนั้นเป็นผลออกมา

สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533) ได้สรุปความหมายการบริการลูกค้าว่า หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดใช้ควบคู่สนับสนุนการขายและการจัดจำหน่ายโดยมุ่งให้ลูกค้าพอใจ เกิดอรรถประโยชน์ทางด้านเวลาและสถานที่

Anderson (1991, pp. 486 – 487 อ้างถึงใน จารอง เงินดี, 2544, หน้า 267) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการว่า รวมกิจกรรมทั้งหมดที่สนับสนุนการขายจากการติดต่อกันในขั้นต้นจนถึงการบริการภายหลัง ซึ่งจะต้องเผชิญกับทั้งความคาดหวังและคำนิยามต่อผลิตภัณฑ์ของลูกค้า คุณภาพของการบริการ จะรวมทั้งการให้ข้อมูลของสินค้าเทคนิคการแสดงสินค้า กระบวนการต่าง ๆ และรวมทั้งทัศนคติของพนักงานให้บริการ ที่จะรับรู้ได้ด้วยความหวังตัวลูกค้า

ศิริพร ดันติพลูวินัย (2538, หน้า 1 อ้างถึงใน ประภาพร สุขุมวิริยกุล, 2544, หน้า 9) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจ ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึงงานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบายทำให้ลูกค้าพอใจซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน

ชูศรี ออสตรีย (2544, หน้า 9 อ้างถึงใน ประภาพร สุขุมวิริยกุล, 2544, หน้า 9) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การที่ผู้ใช้บริการรับรู้พึงพอใจ และเกิดความประทับใจเนื่องจากได้รับบริการเหนือความคาดหมายอย่างต่อเนื่อง

จากความหมายของการบริการที่กล่าวนั้น สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดจากพนักงานขายหรือผู้ให้บริการปฏิบัติเพื่อให้ความช่วยเหลือให้เกิดความสะดวกความพึงพอใจต่อลูกค้า

Uichiro (1988 อ้างถึงใน จำรอง เงินดี, 2544 , หน้า 266) ได้ให้คำจำกัดความการให้บริการที่ดี คือ การให้ลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการในเวลาที่เขาต้องการและในรูปแบบที่เขาต้องการ เพื่อที่จะมีความพอใจอย่างเต็มที่ ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้ว การให้บริการ หมายถึง การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ เพื่อบำบัดทั้งความต้องการ และความจะเป็นพร้อม ๆ กัน (Anderson, 1991, pp. 486-487) ได้กล่าวถึง คุณภาพของการบริการว่า จะรวมกิจกรรมทั้งหมด ที่สนับสนุนการขาย จากทั้ง การติดต่อกันในขั้นต้น จนถึงการบริการภายหลัง ซึ่งจะต้องเผชิญกับทั้งความคาดหวังและคำนิยามต่อผลิตภัณฑ์ของลูกค้า คุณภาพการบริการ จะรวมทั้งการให้ข้อมูลของสินค้าเทคนิคการแสดงสินค้า กระบวนการต่าง ๆ และรวมทั้งทัศนคติของพนักงานให้บริการ ที่จะรับรู้ได้ด้วย ความหวัง และตัวลูกค้า

ลักษณะการบริการ จะมีลักษณะการบริการเฉพาะที่แตกต่างไปจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ การบริการเป็นสิ่งจับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ ด้วยประสาททั้งห้าไม่ว่าจะก่อนซื้อหรือหลังซื้อ ดังนั้นปัญหาการขายอยู่ที่โปรแกรมการส่งเสริมการขายกิจกรรม เช่น พนักงานขายจัดโฆษณา ซึ่งให้เห็นถึงประโยชน์ ที่จะได้รับการบริการมากกว่าสินค้า (การบริการ)
2. แยกออกจากกันไม่ได้ ในด้านการตลาด หมายถึง การขายมีทางเดียว คือ การขายตรง ผู้ขายบริการคนเดียว ไม่สามารถขายในตลาดหลายแห่งได้ อันเป็นการจำกัดขอบเขตดำเนินการ การบริการนี้มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงานจึงเพิ่มบริการได้น้อย
3. แตกต่างกัน ทำให้การกำหนดมาตรฐานทำได้ยาก การบริการจากคนเดียวแต่ต่างวาระกันไม่เหมือนกัน จึงเกิดปัญหาการพิจารณาของการบริการก่อนการซื้อ
4. เป็นความต้องการที่สูญเสียได้ง่าย และขึ้นลงขึ้นอยู่กับฤดูกาล การบริการมีการสูญเสียสูง สดือกไม่ได้ โดยเฉพาะการตลาดของการบริการขึ้นลงตามฤดูกาล

ส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix) (แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์, 2542, หน้า 18)

1 กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre-service Factors)

- 1.1 ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท
- 1.2 ความเชื่อถือ ไว้วางใจของบริษัท
- 1.3 ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
- 1.4 ความแปลกใหม่ของบริการ

2 กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-service Factors)

- 2.1 ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ
- 2.2 ความถูกต้อง แม่นยำ ในรายขั้นตอนการบริการ
- 2.3 กิริยามารยาทที่พึงงามของผู้ให้บริการ
- 2.4 ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ
- 2.5 ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ
- 2.6 ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ
- 2.7 ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการ
- 3 กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-Service Factors)
 - 3.1 ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ
 - 3.2 ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ
 - 3.3 ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ
 - 3.4 การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า
 - 3.5 ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น

การให้บริการที่ดีแก่สมาชิก ถือเป็นศิลปะของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ที่พึงปฏิบัติ ซึ่งมีเทคนิคการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดังๆ ดังนี้

1. รู้จักกาลเทศะ คือรู้ว่าสิ่งใดควรพูด สิ่งใดไม่ควรพูด เรากำลังพูดกับใคร ควรทำตนวางตัวอย่างไรจึงเหมาะสม
2. ต้องไม่ทำให้สมาชิกผิดหวังกลับไป เราต้องพยายามหาทางช่วยเหลือเขา พูดให้เขามีความหวัง มีกำลังใจ ไม่ท้อถอยเขา
3. คิดอยู่เสมอว่าเราเป็นฝ่ายเดียวกับเขา เป็นพวกเขา เพื่อให้เขามีความรู้สึกอบอุ่นในไม่ว่าเหตุ
4. พยายามคาดการณ์ล่วงหน้าว่า เขาต้องการอะไรหรือจะทำอะไร แล้วเราจะช่วยเหลืออะไรเขาได้บ้าง
5. อย่าทำให้เขาเสียหน้า ต้องให้เกียรติเขา ขกย่องเขา
6. พยายามให้สมาชิกได้รับความสะดวกสบาย ปลอดภัย ด้วยบรรยากาศและการต้อนรับที่อบอุ่นเป็นกันเอง ประทับใจ
7. ห้ามใช้คำพูด “ไม่ได้” “ไม่ยอม” “ไม่ทราบ” “ไม่รู้” “ไม่เห็น”
8. พยายามใช้คำพูด “สวัสดิ์” “ยินดีต้อนรับ” “มีอะไรให้ช่วยเหลือ” “ขอโทษ” “ขออภัย” “เสียใจด้วย” “ขอบคุณ” “รออีกนิดเดียว” “ใจเย็น ๆ” “โชคดี” “โอกาสหน้าพบกันใหม่” “ดีใจด้วย”

9. ห้ามหัวเสีย พุดจาก้าวร้าว โกรธ โมโห ทำท่าเอือมระอา นินทาให้คนอื่นฟัง หน้าอกบุญไม่รับ หลบหน้า กลัวปัญหา เห็นแก่ตัว เห็นแก่กิน เห็นแก่เงิน รู้ไปหมด

Parasuraman, Zeithanel and Barry (1985, pp. 79 - 81) อธิบายไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในกานสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้อาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงการบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมหรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความสอดคล้องกับข้อกำหนด ซึ่งรวมทั้งคุณภาพของสินค้าและบริการที่จะส่งมอบให้กับลูกค้าด้วยคุณภาพในเชิงการค้า ที่มีบุคคล 2 ฝ่ายหนึ่งคือ ผู้ซื้อที่เรียกว่า ลูกค้า (Customer) และฝ่ายหนึ่งคือ ผู้ขาย ที่เรียกว่า ผู้ส่งมอบ (Supplier) ทั้งผู้ขายและผู้ซื้อตกลงกันว่า ผู้ขายจะต้องส่งมอบสินค้าหรือบริการให้ตรงตามข้อตกลงในการซื้อขายที่ได้กำหนดคุณลักษณะต่าง ๆ ของสินค้าและบริการนั้น ๆ ในวันส่งมอบ และตลอดไปจนสิ้นอายุการใช้งานของสินค้าที่ส่งมอบไปนั้นหากสินค้า หรือบริการที่ส่งมอบมีคุณลักษณะต่าง ๆ สอดคล้องกับข้อกำหนดและสามารถใช้งานได้ตรงตามคุณลักษณะต่าง ๆ (Specification) ตามที่ตกลงกันแล้ว ถือว่า สินค้าหรือบริการนั้นมีคุณภาพ (อนันต์ ชาติรูปประชีวิน, 2544, หน้า 188)

ลักษณะคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าคือ ไม่ให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมกันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

3. ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์

5. ความน่าเชื่อถือ บริษัทและบุคคลต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
 7. การตอบสนองลูกค้า พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
 8. ความปลอดภัย บริการที่ให้อาจปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
 9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
 10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว
- การบริการอย่างมีคุณภาพ
- บุคคลที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและประทับใจมากที่สุด คือ พนักงานผู้ให้บริการ เพราะพนักงานจะเป็นผู้ที่สัมผัสกับลูกค้าโดยตรง โดยมีสาระดังนี้
1. ทักษะ พนักงานจะต้องมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ตนรับผิดชอบและความคล่องตัวในงานในหน้าที่อย่างดี พัฒนาปรับปรุงความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี
 2. ประสิทธิภาพ งานที่ทำจะต้องมีประสิทธิภาพ ไม่มีความบกพร่องเสร็จสมบูรณ์ตามเวลาที่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้ จะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี เพราะลูกค้าย่อมต้องการบริการที่ดี และมีคุณภาพควบคู่กันไป
 3. ความภาคภูมิใจ จะต้องมีการสร้างความภาคภูมิใจให้พนักงานในการทำงาน จะเป็นสิ่งที่จะกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่งหมายถึงพนักงานย่อมจะให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี
 4. อธิษาศัย พนักงานจะต้องมีอธิษาศัยไมตรีที่ดี คือ จะต้องทำด้วยหัวใจ หมายถึง ทำด้วย “หัวใจ” คือทำอย่างมีทักษะ และมีประสิทธิภาพ และทำด้วย “ใจ” คือทำด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใส ซึ่งเป็นสิ่งที่ออกมาจากใจของเราเอง
- จะต้องมีการปรับปรุงทัศนคติในการให้บริการใหม่ เดิมพนักงานผู้ที่จะพบกับลูกค้ามักจะเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมักจะนั่งอยู่ด้านหลัง ทำให้คนที่เจอกับลูกค้าเป็นคนที่มีควมรู้่น้อยที่สุดขององค์กรทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการบริการ ควรจะปรับปรุงทัศนคติ ในจุดนี้ พนักงานที่มีความรู้ความสามารถควรจะเป็นผู้ที่เจอปะลูกค้าโดยตรง เพื่อสามารถให้บริการที่ดีได้อย่างมีคุณภาพ
- นอกจากนี้ ต้องค้นหาความต้องการของลูกค้าให้พบ สนองความต้องการนั้นให้ได้ อาจมีบริการอื่นมากที่ลูกค้าไม่อาจทราบได้ว่าสามารถสนองความต้องการแก่ลูกค้าได้สร้างสรรค์ไมตรี

อันดีต่อลูกค้า พยายามสร้างความเป็นส่วนตัวกับลูกค้า แต่ต้องคำนึงถึงความเหมาะสม กาลเทศะ ด้วย ยืดหยุ่นและปรับแนวทางแก้ไขปัญหา อย่ายึดติดกับกฎเกณฑ์ตายตัว ทุกปัญหาย่อมมีทางออกเสมอ การยืดหยุ่นกับลูกค้าบางประการย่อมก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วยกันทั้งสองฝ่าย

สุเทพ สังเพชร (2540, หน้า 128) ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพอใจลูกค้านั้นควรจะคำนึงถึงองค์ประกอบดังนี้

S = Service Mind มีจิตใจพร้อมที่จะเอื้ออำนวยให้ผู้อื่นสำเร็จความประสงค์เรียกว่าเป็นผู้ที่มีจิตบริการ

E = Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R = Readiness มีความพร้อมที่จะบริการอยู่เสมออยู่ตลอดเวลา

V = Values ต้องสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ลูกค้าและตระหนักในคุณค่าของลูกค้า

I = Interesting ให้ความสนใจในตัวลูกค้าหรือผู้ใช้บริการทุกคน

C = Cleanliness ตระหนักถึงความสะอาดทั้งสถานที่ อุปกรณ์ และตัวผู้บริการเอง

E = Endurance งานบริการให้แก่ลูกค้าและตระหนักในคุณค่าของลูกค้า

S = Smiling ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นนิมิตไมตรีจิตต่อทุกคน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวัฒนา ใบเจริญ (2540, หน้า 83 – 86) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) โดยวิธีการสำรวจจากการศึกษาพบว่า ลูกค้าของธนาคารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากทั้งภาพรวม โดยเน้นการปฏิบัติงานของพนักงานในเรื่องกิริยามารยาท ความมีน้ำใจของพนักงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ มีการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้าอยู่เสมอ และสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถบริการลูกค้าได้ในทุก ๆ เรื่องที่ลูกค้าต้องการ ด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งภาพรวม ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชนสามารถเดินไปมาได้สะดวก สถานที่ภายในมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีเนื้อที่เพียงพอสำหรับเป็นที่พักขณะรอรับบริการ มีการจัดป้ายบอกตำแหน่งของการให้บริการต่าง ๆ แต่มีปัญหาที่สำคัญ คือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้ามีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมาก ทั้งเรื่องความสะดวกในการฝาก-ถอน ความพอเพียงของพนักงาน การให้คำแนะนำและการทำงานอย่างมีระบบเป็นขั้นตอน แต่ลูกค้ามีความพอใจในเรื่องความพอเพียงของประเภทบริการที่ให้แก่ลูกค้าต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ เพราะ ธนาคาร ไม่สามารถให้บริการในเรื่องสินเชื่อและเงินฝากกระแสรายวันได้ เนื่องจากธนาคารเปิดดำเนินงานในช่วงเวลา 08.30 น. ถึง 15.30 น.

3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากในเรื่องการให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัย การให้คำแนะนำชี้แจงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ส่วนการให้บริการ บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการด้านนี้อยู่ระดับมากทุกเรื่อง เนื่องจากธนาคารมีนโยบายให้บริการที่สะดวกรวดเร็วเน้นให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง

เกียรติศักดิ์ ไชยสิทธิ์ และคณะ (2541, หน้า 136-137) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์สอบถามข้อมูล (Call Center) ได้ศึกษาเฉพาะกรณีของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ส่วนที่มีความพึงพอใจจากการใช้บริการศูนย์สอบถามข้อมูลของลูกค้าอยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมากในเรื่องต่าง ๆ ตามลำดับ คือ ความมีอัธยาศัยไมตรีของพนักงานผู้รับโทรศัพท์ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้โทรศัพท์เข้ามายังศูนย์สอบถามข้อมูล การให้รายละเอียดข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วความถูกต้องของการตอบคำถามและให้ข้อมูลและความเอาใจใส่ในการบริการ โดยให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ อย่างน่าพอใจ

เจริญวิทย์ ศรีวิชัย (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการดำเนินงานและปัญหาของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจขอนแก่น จำกัด โดยใช้วิธีการศึกษาจากเอกสารการสัมภาษณ์คณะกรรมการดำเนินการ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ผู้ตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ และสมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 430 คน สรุปปัญหาของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจขอนแก่น จำกัด มี 4 ประการ คือ

1. ปัญหาการประชุมใหญ่ พบว่าหนังสือแจ้งกำหนดการประชุมถึงช้า เนื้อหาการประชุมมากเกินไป ไม่แยกเนื้อหาพิจารณากับการแจ้งให้ทราบออกจากกันเอกสารประกอบการประชุมมีเนื้อหาน้อยเกินไป ไม่ชัดเจน เอกสารมีจำนวนไม่เพียงพอต่อผู้เข้าร่วมประชุมการดำเนินการประชุมใช้เวลานาน การกำหนดวันประชุมไม่เหมาะสม ผู้ดำเนินการประชุมขาดการเตรียมการ สมาชิกไม่มีส่วนร่วมในการวินิจฉัยและตัดสินใจปัญหาประเด็นที่นำมาประชุมรวมทั้งสมาชิกไม่ได้มีส่วนใหญ่เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการ ปัญหาคณะกรรมการดำเนินการ

2. ขาดการประสานงานกับสมาชิกสหกรณ์ เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า ขาดการประสานงานที่ดีและให้บริการกับสมาชิกที่มาใช้บริการไม่ดีพอ

3. ปัญหาเจ้าหน้าที่สหกรณ์ เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า ขาดการประสานงานที่ดี และให้บริการกับสมาชิกที่มาใช้บริการไม่ดีพอ

4. ปัญหาการให้บริการเงินกู้ มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการบริการสมาชิกอย่างทั่วถึง สมาชิกต้องการให้สหกรณ์บริการเงินกู้พิเศษ การพิจารณาเงินกู้ให้กับสมาชิกไม่เป็นธรรมและสมาชิกบางรายประสบปัญหาการผ่อนชำระเงินกู้เพราะเป็นหนี้หลายทาง

ปราณี กิรติธร (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านภาพพจน์ จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำนวน 384 ราย ซึ่งได้มาโดยการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า

1. ผู้ใช้บริการธนาคารทหารไทย โดยส่วนรวมและจำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้และอายุ มีคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ ด้านภาพพจน์ อยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจด้านบริการอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ผู้ใช้บริการอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวม และ ด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง และผู้ให้บริการที่มีรายได้เกิน 3 หมื่นบาทขึ้นไป มีความพึงพอใจ ด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย เป็นรายข้อที่อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ พนักงานแต่งการสุภาพ การกล่าวต้อนรับและทักทายแขก ความสะอาดของสถานที่ทำการ และความสะอาดปลอดภัยในธนาคาร ส่วนรายข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องของการรับจ่ายเงิน ความรวดเร็ว และความถูกต้องในการเปิดบัญชี บริการฝาก-ถอน ความรวดเร็วและถูกต้องด้านสินเชื่อและสถานที่จอดรถ สำหรับลูกค้า

สุระชัย โยคะสิงห์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ กรณีสหกรณ์ออมทรัพย์สามัญศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์และสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาฬสินธุ์ จำกัด พบว่า

1. สหกรณ์ออมทรัพย์สามัญศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์ จำกัด มีการดำเนินงานเป็น 3 แผนก คือ แผนกธุรการ แผนกการเงิน และแผนกการบัญชี จุดเด่นของการปฏิบัติงาน คือ งานธุรการ ให้บริการได้ทั่วถึง งานการและงานการบัญชี มีความโปร่งใส ถูกต้อง ตรวจสอบได้ ปัจจัยที่ส่งผล

ให้ประสบความสำเร็จคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ มีการพัฒนาระบบงาน วัสดุอุปกรณ์เพียงพอ ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการบริการ จำนวนสมาชิกไม่มาก และมีการจัดระบบการตรวจควบคุมไม่ให้มีการหมุนเงินนอกระบบ ส่วนงานที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังคือ บริการล่าช้า การแจ้งจำนวนหุ้นผิดพลาดในบางราย และมีบางหน่วยเก็บหนี้จากผู้กู้ไม่ได้ การระดมเงินหุ้นต่ำกว่าเป้าหมาย ทำให้ต้องกู้เงินจากสถาบันการเงินอื่นมาหมุนเวียนในระบบสาเหตุเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่มีน้อยและขาดประสบการณ์ คณะกรรมการไม่มีเวลาติดตามงาน สมาชิกบางส่วนไม่มีเหลือให้เก็บ ครูอาจารย์ส่วนหนึ่งไม่เป็นสมาชิกเนื่องจากไม่เห็นความสำคัญ และขาดความเชื่อมั่นที่เป็นผลจากวิกฤติทางเศรษฐกิจ

2. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาฬสินธุ์ จำกัด ดำเนินงานเป็น 8 ฝ่าย คือ ฝ่ายธุรการ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายคอมพิวเตอร์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายสวัสดิการ ฝ่ายควบคุมสินเชื่อและตรวจสอบ และฝ่ายทะเบียนหุ้นและบัญชีเงินกู้ จุดเด่นของการปฏิบัติงาน คือ ให้บริการถูกต้อง ตรวจสอบได้ควบคุมอัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับที่สมาชิกพอใจมีระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีการให้ข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิกเป็นรายเดือน ปังจ๊อที่ส่งผลให้ประสบความสำเร็จคือ ระบบงานที่ดี เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์และสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน มีงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ มีวัสดุอุปกรณ์ สามารถหักเงินรายเดือนของสมาชิกได้ตามกำหนดและมีการตรวจสอบบัญชีจากบุคคลภายนอก ส่วนงานที่ไม่เป็นไปตามคาดหวังคือ การออกหนังสือล่าช้า แจ้งข้อมูลคลาดเคลื่อน หน่วยงานย่อยส่งหลักฐานไม่ครบถ้วนการระดมเงินหุ้นและการรับสมาชิกใหม่มีแนวโน้มลดลง การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง มีการปล่อยเงินกู้นอกระบบและจ่ายเงินสวัสดิการล่าช้า สาเหตุเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่บางคนขาดความตระหนักในหน้าที่ใช้เทคโนโลยีไม่เป็น ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน จำนวนเลขหมายโทรศัพท์ไม่เพียงพอ สมาชิกส่งหลักฐานเพื่อขอเบิกสวัสดิการไม่ครบถ้วน สมาชิกบางส่วนขาดความเชื่อมั่นในระบบสหกรณ์เนื่องจากวิกฤติทางเศรษฐกิจ สมาชิกมีความมุ่งหมายเพื่อการกู้มากกว่าการเก็บออม และต้องการขยายวงเงินกู้ บางส่วนมีการแอบอ้างลิขสิทธิ์และไม่ส่งเงินชำระหนี้ การเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสหกรณ์ขาดความโปร่งใส มีระบบจัดตั้งซึ่งไม่เป็นไปตามหลักประชาธิปไตย สหกรณ์ได้แก้ไขโดยปรับปรุงระเบียบการกู้เงินและสวัสดิการ สร้างความตระหนักและให้ความรู้แก่สมาชิก พัฒนาเจ้าหน้าที่ในการใช้เทคโนโลยีและจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาให้เหมาะสม

ประภาพร สุขุมวิริยกุล (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการกรณีของธนาคารออมสิน สาขาถิ่นานนท์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เกี่ยวกับด้านพนักงาน ผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีและด้านธุรกิจที่ให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ด้านธุรกิจ สงเคราะห์ชีวิต และด้านธุรกิจสินเชื่อ อยู่ในระดับมาก ส่วนแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านธุรกิจเงินฝาก-ถอน ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์มากขึ้น โดยการใช้แผ่นพับหรือให้พนักงานแนะนำข้อมูลกับลูกค้าที่ใช้บริการเพิ่มขึ้น ด้านธุรกิจสงเคราะห์ชีวิตธนาคารมีการพัฒนาประเภทบริการให้บริการ จัดให้มีการหมุนเวียนการทำงาน ด้านสถานที่ให้บริการ จัดทำป้ายเตือนเป็นที่จอดรถสำหรับธนาคาร และด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยี ธนาคารอยู่ในระหว่างการปรับปรุงงานระบบออนไลน์ธุรกิจสงเคราะห์ชีวิตและธุรกิจสินเชื่อ

โชคชัย สุทธาเวศ (2543) ได้วิจัยเรื่องสหกรณ์ “สหกรณ์ออมทรัพย์ในสถานประกอบการธุรกิจในประเทศไทย : สถานภาพในปัจจุบันและในอนาคตสู่ศตวรรษที่ 21” โดยสรุปผลการวิจัยไว้ดังนี้ สหกรณ์ออมทรัพย์ที่ฝ่ายบริหารเป็นใหญ่จะมีความมั่นคงในการดำเนินการสูง มีลักษณะอนุรักษ์นิยม แต่อาจไม่ตอบสนองความต้องการทางสวัสดิการของสมาชิกได้เท่าสหกรณ์ที่ฝ่ายแรงงานเป็นใหญ่ สำหรับปัจจัยที่สหกรณ์ออมทรัพย์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความสำเร็จของสหกรณ์ในระยะที่ผ่านมาคือ ความเป็นเอกภาพและความสามารถของคณะกรรมการบริหาร สหกรณ์ความร่วมมือของสมาชิกและการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานราชการ เป็นต้น และยังเป็นปัจจัยที่สำคัญในอนาคตด้วยสำหรับปัจจัยที่สหกรณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีผลต่อความสำเร็จของสหกรณ์ออมทรัพย์ คือ การได้รับความช่วยเหลือจากนายจ้างหรือฝ่ายบริการและองค์การของแรงงาน เช่น สหภาพแรงงาน และสมาคมพนักงานรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ทำประโยชน์แก่สังคมและชุมชนจะเกิดขึ้นในสหกรณ์ที่องค์การของผู้ใช้แรงงานมากกว่า สหกรณ์ฝ่ายบริการเป็นส่วนใหญ่

สรุปจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการ จะเห็นได้ว่า การที่ผู้ที่จะเกิดการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับการสนใจในการสร้างแรงจูงใจที่มีองค์ประกอบต่าง ๆ หลายประการ ในที่นี้จะได้นำองค์ประกอบบางประการตามทฤษฎี มาใช้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ในตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ด้านด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ และด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการในการศึกษาครั้งนี้