

สหกรณ์ที่ดี ต้องการสมาชิกที่ดี

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินรูปแบบหนึ่งที่มีผู้ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน สมัครใจเข้าร่วมกัน ในการดำเนินวิสาหกิจที่พวกเขาเป็นเจ้าของร่วมกัน และควบคุมตามหลักประชาธิปไตย เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในทางเศรษฐกิจและสังคม ส่งเสริมการออมทรัพย์ โดยการรับฝากเงินและให้ผลตอบแทน ในรูป ของดอกเบี้ย และโดยการถือหุ้นหัก ณ ที่จ่าย เป็นรายเดือน แต่ไม่เกิน 1 ใน 5 ของหุ้นทั้งหมด เมื่อสิ้นปีทางบัญชีต้อง จ่ายเงินปันผลค่าหุ้นให้แก่สมาชิกในอัตราที่กฎหมายกำหนด รวมทั้ง ให้บริการด้านเงินกู้แก่สมาชิกตามความจำเป็น

สังคมของสหกรณ์มีรูปแบบที่ซับซ้อนกันระหว่างองค์กรที่มีสมาชิกเป็นผู้ถือหุ้น สมาชิกเลือกตั้งคณะกรรมการและจ้างเจ้าหน้าที่มาบริหารธุรกิจ หากผลกำไรมาจ่ายตอบแทนการถือหุ้น และจัดสวัสดิการให้กับผู้ถือหุ้น กับองค์กรที่คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่สรรหาพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินกู้เงินฝากมาให้บริการกับสมาชิก ผลกำไรที่เกิดขึ้นแบ่งคืนผู้ใช้บริการตามส่วนธุรกิจ ในขณะเดียวกัน สหกรณ์ยังเป็นรูปแบบองค์กรที่ คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ หาราหารพัฒนารูปแบบส่งเสริมให้สมาชิกรักการออมทรัพย์ ได้ออมทรัพย์ สะสมทรัพย์ เพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

รูปแบบทางสังคมของสหกรณ์ดังกล่าว ทำให้ดูเหมือนคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่เป็นตัวละครที่มีบทบาทสำคัญ แต่แท้ที่จริงแล้ว คนที่มีความสำคัญที่สุดในการดำรงอยู่และเจริญเติบโตของสหกรณ์คือ “สมาชิก”

ถ้าสมาชิกเป็นสมาชิก “ที่ดี” แสดงบทบาทของสมาชิก “ที่ดี” อย่างเต็มกำลัง ผลตอบแทนการถือหุ้นหรือปันผล สวัสดิการ เงินเฉลี่ยคืน และคุณภาพชีวิตจากการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ย่อมได้กลับคืนมาอย่างคุ้มค่าเช่นกัน แต่ถ้าสมาชิกไม่ทำหน้าที่ ไม่แสดงบทบาทของสมาชิก ย่อมได้รับผลตอบแทนที่ไม่คุ้มค่า บทบาทและการแสดงของสมาชิกที่เป็นที่คาดหวังเป็นอย่างไ

ดร.บนิญชา กาญจนรังษิณนท์

ประธานสหกรณ์ออมทรัพย์
กรมการพัฒนารัฐบาล จำกัด

(1) สมาชิก “ที่ดี” ต้องสนใจและเลือกตั้งกรรมการและผู้แทนสมาชิกด้วยความรับผิดชอบ เพราะคนเหล่านี้จะไปดำเนินธุรกิจสหกรณ์แทนสมาชิก ให้สมาชิก และเพื่อสมาชิก ไม่สมควรให้ “ใครก็ได้” มาเป็นกรรมการและผู้แทนสมาชิก แต่ควรจะเป็น “คนที่ใช่” ของสมาชิก

(2) สมาชิก “ที่ดี” ต้องถือหุ้นและสะสมหุ้น อย่างน้อยต้องมากพอเมื่อเทียบกับหนี้สินของตัวเอง หรือมากพอที่จะได้รับเงินปันผลเพื่อสมทบเลี้ยงชีพในยามเกษียณอายุ

(3) สมาชิก “ที่ดี” ต้องรับผิดชอบต่อหนี้สินที่มีกับสหกรณ์ ไม่ผิดนัดหรือเพิกเฉยในการชำระหนี้ อันทำให้ผู้ค้าประกันต้องเดือดร้อน และสหกรณ์ต้องสำรองหนี้สูญ อันทำให้ไม่สามารถจัดสรรกำไรให้กับสมาชิกได้เท่าที่ควรจะเป็น

(4) สมาชิก “ที่ดี” ต้องสดับตรับฟัง ติดตามตรวจสอบการทำงาน ของกรรมการและเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจกระทำผ่านการประชุมที่จัดโดยผู้แทนสมาชิกและตัวแทนสหกรณ์ในพื้นที่ที่สังกัด หรือผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารที่สหกรณ์จัดทำเผยแพร่

(5) สมาชิก “ที่ดี” ต้องแจ้งเหตุต่อสหกรณ์ เมื่อพบความผิดปกติของการดำเนินงานสหกรณ์ อย่างสร้างสรรค์ในช่องทางผ่านผู้แทนสมาชิก ตัวแทนสหกรณ์ หรือกรรมการสหกรณ์ เพื่อการปรับปรุงแก้ไข

(6) สมาชิก “ที่ดี” ต้องทำธุรกิจกับสหกรณ์ เพราะสหกรณ์ไม่มีโอกาสทำธุรกิจกับผู้ที่ไม่ใช่สมาชิก หากสมาชิกไม่ทำธุรกิจกับสหกรณ์ สหกรณ์ก็ไม่มีรายได้ที่จะมาจัดสรรกำไรให้กับสมาชิก ดังนั้นในธุรกิจที่สหกรณ์ทำ ถ้าสมาชิกจะซื้อบริการในกิจกรรมนั้นก็ควรซื้อบริการจากสหกรณ์ก่อนจะไปซื้อบริการจากสถาบันอื่น นอกเสียจากว่าบริการของสหกรณ์ไม่ดีเท่าของที่อื่น ก็เป็นสิทธิของสมาชิกที่จะเลือก

ถ้าเรามีสมาชิกที่แสดงบทบาทเช่นที่กล่าว สหกรณ์ของเราก็จะมีแต่ “สมาชิกที่กระฉับกระเฉง” หรือ active member สหกรณ์ของเราก็จะ “ไบโพลาร์” มันคงยั่งยืนแน่นอน

อย่างไรก็ตาม สหกรณ์ก็ต้องให้ความสำคัญกับสมาชิก ต้องสนใจสิ่งที่สมาชิกต้องทำกับสหกรณ์ (customer jobs) สิ่งที่มาชิกคาดหวังจากสหกรณ์ (customer gains) และสิ่งที่สมาชิกเจ็บปวดหรือไม่ต้องการได้รับจากสหกรณ์ (customer pains)

ซึ่งโดยทั่วไปสิ่งที่สมาชิกต้องทำกับสหกรณ์ (customer jobs) มี 2 ส่วน ได้แก่ การรับบริการ และการทำหน้าที่สมาชิก ด้านการ

รับบริการ สิ่งที่มาชิกทำกับสหกรณ์ คือ การจ่ายค่าหุ้น การฝากเงิน การกู้เงิน การขอรับสวัสดิการ ส่วนด้านการทำหน้าที่สมาชิก สิ่งที่มาชิกทำกับสหกรณ์ คือ การเข้าร่วมประชุมใหญ่ การเลือกตั้งกรรมการ การติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของสหกรณ์ และการร่วมกิจกรรมที่สหกรณ์ทำ เช่น กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ กิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ ฯลฯ

สิ่งที่สมาชิกคาดหวังที่จะได้รับจากสินค้าและบริการของสหกรณ์ (customer gains) ส่วนใหญ่ได้แก่ ปันผลเป็นที่พอใจ (มากน้อยไม่ใช่ประเด็น ความพอใจต่างหากที่สำคัญ บางสหกรณ์จ่ายน้อย แต่สมาชิกพอใจก็จบ) ดอกเบี้ยเงินฝากสูง ดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ สวัสดิการครอบคลุมหลากหลาย กฎเกณฑ์ของสหกรณ์ชัดเจนเป็นธรรมได้มาตรฐานใช้กับทุกคนเสมอกัน เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว กรรมการมีศักยภาพทำหน้าที่ได้ดีน่าเชื่อถือ สหกรณ์ประสบความสำเร็จมีชื่อเสียงในทางที่ดีปลอดภัยและมั่นคง ฯลฯ

สิ่งที่สมาชิกเจ็บปวดหรือไม่ต้องการได้รับจากสหกรณ์ (customer pains) ส่วนใหญ่สมาชิกไม่อยากจะรับประสบการณ์จากความล้มเหลวของสหกรณ์ ไม่อยากจะไม่พึงพอใจในการบริหารและการบริการของสหกรณ์ หรือไม่พึงพอใจในตัวกรรมการเจ้าหน้าที่ ไม่ชอบการไม่ให้เกียรติสมาชิก ไม่ชอบกฎระเบียบเงื่อนไขที่ทำให้ใช้สินค้าและบริการของสหกรณ์ไม่ได้ รวมทั้งไม่อยากจะเห็นสินค้าและบริการของสหกรณ์ที่ไม่ตรงปกไม่ตรงตามความต้องการของเขา ฯลฯ

ถ้าสหกรณ์บริหารงาน จัดสินค้าและบริการ ในสิ่งที่สมาชิกต้องทำกับสหกรณ์ ให้ครบถ้วน ดีงาม เพียงพอ เกินความคาดหว้ง และแก้ปัญหาความเจ็บปวดหรือไม่ทำให้สมาชิกเจ็บปวด ก็จะส่งผลให้สมาชิกรัก พுகพัน และภักดีกับสหกรณ์ รวมทั้งอยากจะเป็นสมาชิกที่ดีของสหกรณ์ โดยเฉพาะสิ่งที่สมาชิกคาดหวัง สหกรณ์ต้องหาทางบริหารความคาดหว้งของสมาชิกให้ได้ อย่างมองเป็นเรื่องไร้สาระ การที่สมาชิกอยากได้ปันผลเป็นที่พอใจ ดอกเบี้ยเงินต่ำ ดอกเบี้ยเงินฝากสูง สวัสดิการหลากหลาย ดูแล้วอยาก แต่ไม่เมื่อนือขีดความสามารถของสหกรณ์ที่จะทำ เรียกว่าจัดวางกลยุทธ์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก

ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง บทความจาก ดร.ชนัญญา กาญจนรังษินนท์