

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อไปนี้ได้จากการสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกและจากการสังเกตของผู้เขียนเอง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อเสนอแนะทางวิชาการ ส่วนการจะนำข้อเสนอแนะไปใช้ประโยชน์ได้เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับพิจารณาของผู้บริหารเป็นสำคัญ ผู้เขียนเสนอแนะมาด้วยความบริสุทธิ์ใจและเจตนาดีต่อวงการสหกรณ์ และเพียงเสนอมานำประกอบการพิจารณาเท่านั้น โดยคาดว่าข้อเสนอแนะนี้จะประโยชน์ต่อรณสหกรณ์โดยส่วนรวมบ้างไม่มากนักน้อย และจะเป็นผลดีต่อวงการสหกรณ์ในประเทศไทยต่อไป ข้อเสนอแนะมีดังนี้

ก. ทำเลที่ตั้ง ทำเลที่ตั้งของรณสหกรณ์มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์มาก ถ้าทำเลที่ตั้งรณไม่เหมาะสม เช่น อยู่ห่างไกลที่พักอาศัยของสมาชิก หรืออยู่ในย่านการค้าที่การจราจรคับคั่ง สมาชิกไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของสหกรณ์ หรือทำให้การเดินทางมาสหกรณ์ต้องเสียค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าพาหนะสูง ก็จะเป็นอุปสรรคในการมาใช้บริการของสหกรณ์ ในที่สุดสมาชิกจะมีความรู้สึกเบื่อหน่ายต่อสหกรณ์ ไม่อยากมาซื้อสินค้าที่สหกรณ์ และหันไปซื้อจากร้านค้าเอกชนในบริเวณใกล้ที่พักของสมาชิก ก็จะทำให้ยอดขายของสหกรณ์ลดลง และดาลดลงเรื่อย ๆ ในที่สุดอาจทำให้สหกรณ์ต้องเลิกกิจการก็ได้ ดังนั้น ในการคัดเลือกทำเลที่ตั้งรณ ควรเลือกในบริเวณใกล้ที่พักอาศัยของสมาชิก และที่สำคัญควรอยู่ในบริเวณที่มีหน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจตั้งอยู่มาก ๆ เพราะจากการวิจัยครั้งนี้พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ การเลือกทำเลที่ตั้งรณในย่านธุรกิจหรือย่านการค้านั้นน่าจะเหมาะสมแล้ว เพราะการจราจรคับคั่ง การเดินทางมาติดต่อธุรกิจกับสหกรณ์ไม่สะดวก ฉะนั้น สหกรณ์ที่ตั้งอยู่ในย่านดังกล่าวควรพิจารณาย้ายไปตั้งในทำเลที่เหมาะสมกว่า

ข. ด้านราคาสินค้า สหกรณ์ยื่นนโยบายจำหน่ายสินค้าแก่สมาชิกในราคาตลาด แต่ในสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ผู้บริโภคต้องประสบกับปัญหาการค้าครองชีพอย่างรุนแรง สินค้าต่าง ๆ มีราคาแพงขึ้นเรื่อย ๆ อย่างไม่หยุดยั้ง จนรายได้ของประชาชนเพิ่มขึ้นไม่ทันกับรายจ่าย ได้รับความเดือดร้อนในการครองชีพกันโดยทั่วไป โดยเฉพาะผู้ที่มียาได้ประจำ และรายได้น้อย ดังนั้น ในภาวะเช่นนี้ ถ้าสหกรณ์มีส่วนช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาการค้าครองชีพของประชาชนด้วยการจำหน่ายสินค้าแก่สมาชิกและประชาชนทั่วไปในราคาถูกหรือต่ำกว่าท้องตลาดเล็กน้อย ก็จะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ที่ตั้งขึ้นมาเพื่อช่วยเหลือผู้ที่มีความเดือดร้อนหรืออ่อนแอในทางเศรษฐกิจ

อนึ่ง ในการตั้งราคาสินค้าควรพิจารณาถึงสภาพของสินค้าว่าจะมีการขาดน้ำหนักรวมสภาพ หรือเน่าเสียเท่าไร และไม่ควรตั้งราคาโดยคำนวณกำไรเป็นอัตราอ้อยลางสำหรับสินค้าทุกชนิด ต้องแล้วแต่ประเภทสินค้า ที่สำคัญต้องคอยตรวจสอบอยู่ตลอดเวลาว่าสินค้าประเภทเดียวกันนั้นท้องตลาดขายราคาเท่าไร แล้วรับมาปรับปรุงราคาสินค้าของสหกรณ์ให้เท่ากับราคาตลาดหรือต่ำกว่าเล็กน้อย เพราะถ้าราคาสินค้าของสหกรณ์สูงกว่าท้องตลาด สมาชิกจะหนีไปซื้อที่อื่น และทำให้ภาพพจน์ของสหกรณ์เสียไป

ค. การคัดเลือกสินค้า การมีสินค้าให้สมาชิกเลือกซื้อใดตามความต้องการ จะทำให้สมาชิกได้รับความสะดวกในการซื้อ มาก คือไม่ต้องไปหาซื้อที่อื่นอีกให้เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่าย ชื่อที่สหกรณ์แห่งเดียวใดของครบทุกอย่าง ทำให้สมาชิกไม่เบื่อหน่าย ดังนั้น สหกรณ์ควรคัดเลือกสินค้ามาจำหน่ายให้ครบทุกอย่าง ผู้บริหารควรทำการสำรวจสินค้าภายในร้านอยู่เสมอว่ายังขาดสินค้าอะไรบ้าง และคอยศึกษาถึงความต้องการของสมาชิกว่ามีความต้องการสินค้าอะไรบ้าง สินค้าที่สมาชิกมีความต้องการแต่สหกรณ์ไม่มีจำหน่ายนั้น พนักงานขายเป็นผู้ทราบดี เพราะสังเกตจากการที่สมาชิกมาถามหาซื้อบ่อย ๆ ให้พนักงานขายจัดทำ Want Slip ขึ้น แล้วเสนอผู้จัดการหรือผู้ทำหน้าที่จัดซื้อสั่งมาจำหน่ายต่อไป องค์กรใดก็ตาม จากการวิจัยครั้งนี้ ได้มีสมาชิกเสนอแนะว่าสหกรณ์ควรนำสินค้าประเภทอุปโภคบริโภคต่างรถยนต์ เครื่องประดับประดาบ้าน และเครื่องเวชภัณฑ์มาจำหน่าย ก็จะสามารถ

บริการสมาชิกได้เต็มที่ แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานที่ ๆ จะวางจำหน่าย และจะคุ้มกับค่าใช้จ่ายหรือไม่

ง. ด้านบริการ บริการเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสหกรณ์ที่จะต้องให้แก่สมาชิก เพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่สมาชิก เป็นการดึงดูดสมาชิกเข้าร้าน บริการที่สหกรณ์ควรมีไว้สำหรับบริการสมาชิกอาจมีดังนี้

1. บริการที่จอดรถ สหกรณ์ทุกแห่งควรมีที่จอดรถสำหรับสมาชิกและลูกค้าอย่างเพียงพอ เพราะจากการวิจัยครั้งหนึ่งพบว่าสมาชิกส่วนมากมาสหกรณ์โดยรถยนต์ส่วนตัว นอกจากนี้ ควรมีเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์คอยอำนวยความสะดวกในการจอดรถด้วย คอยจัดให้จอดเป็นระเบียบ และคอยดูแลความปลอดภัยด้วยการแจกบัตรผ่านเข้าออก และที่สำคัญควรเป็นบริการฟรี เพราะถ้าเก็บค่าบริการอาจทำให้สมาชิกมองไปว่าสหกรณ์ใจแคบไม่บริการสมาชิก และในที่สุดอาจไม่มาซื้อสินค้าที่สหกรณ์อีก ก็จะกระเทือนถึงยอดขาย

2. บริการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า สหกรณ์ควรมีเจ้าหน้าที่คอยบริการส่งมอบสินค้าให้สมาชิกถึงรถยนต์ด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น โดยไม่หวังผลตอบแทนจากสมาชิก เช่น เงินค่าทิป เพราะจะทำให้สมาชิกรำคาญ และในกรณีที่ เป็นสินค้าใหญ่ ๆ โต ๆ ไม่สามารถขนส่งโดยรถยนต์ของสมาชิกได้ สหกรณ์ก็ควรบริการส่งมอบถึงบ้านหรือที่ทำงานโดยไม่คิดค่าบริการจากสมาชิก

3. บริการซ่อมหลังการขายหรือแลกเปลี่ยน สินค้าบางอย่างสหกรณ์อาจมีบริการรับประกันโดยร่วมมือกับบริษัทผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่าย และถ้าลูกค้าซื้อไปแล้วไม่ถูกใจก็ควรมีบริการแลกเปลี่ยนให้ ก็จะทำให้สมาชิกมีความสบายใจในการซื้อสินค้าที่สหกรณ์

4. บริการอื่น ๆ เช่น สหกรณ์อาจมีบริการร้านตัดผมชายและร้านเสริมสวย ภายในบริเวณสหกรณ์โดยอาจจะทำเองหรือให้เช่าช่วง เพื่อว่าในระหว่างที่แม่บ้านกำลังเลือกซื้อของอยู่นั้น พ่อบ้านอาจใช้เวลาที่รอเข้าร้านตัดผมรับบริการตัดผม หรือแม่บ้านอาจมาซื้อของและเสริมสวยด้วย มีบริการห้องอาหารสำหรับให้สมาชิกได้รับประทานอาหารกลางวันหรืออาหารว่างและเครื่องดื่ม โดยไม่ต้องออกไปหารับประทานข้างนอกใหญ่ๆ ห้องอาหารผู้เขียนมีความเห็นว่าสหกรณ์ควรทำเองไม่ควรให้เช่าช่วง จะได้สามารถควบคุมคุณภาพ

และบริการได้ มีบริการเครื่องเล่นสำหรับเด็ก เพื่อให้เด็กที่มากับผู้ปกครองได้หาความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่มารบเร้าผู้ปกครองให้ข้อนั้นข้อนี่เป็นที่รำคาญใจ และควรมีบริการที่ทำการไปรษณีย์ เพราะบางครั้งสมาชิกที่มาซื้อของอาจมีความจำเป็นต้องส่งจดหมายหรือพัสดุภัณฑ์ก็จะได้ใช้บริการที่สหกรณ์ ไม่ต้องไปตั้งที่ทำการไปรษณีย์จะสะดวกมาก โดยสหกรณ์จัดที่สักมุมหนึ่งแล้วติดตอขอเจ้าหน้าที่จากกรมไปรษณีย์โทรเลขมานั่งประจำคอยบริการ

จ. การวิจัยตลาด สหกรณ์ขนาดใหญ่ควรมีการวิจัยตลาด เพราะการวิจัยตลาดมิใช่เพียงแต่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจต่าง ๆ ของผู้บริหารเท่านั้น การวางแผนและนโยบายต่าง ๆ ทางการตลาดก็จำเป็นต้องอาศัยการวิจัยตลาด และยังสามารถนำผลการวิจัยมาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อีกด้วย

ฉ. การคัดเลือกพนักงานขาย พนักงานขายเป็นตัวจักรสำคัญที่จะทำให้กิจการของสหกรณ์เจริญก้าวหน้าหรือเสื่อมลงได้ และสามารถเปลี่ยนภาพพจน์ของสหกรณ์ได้อีกด้วย เพราะพนักงานขายเป็นผู้ที่ติดต่อกับสมาชิกตลอดเวลา ในการคัดเลือกบุคคลมาทำหน้าที่พนักงานขายควรพิถีพิถันดีมาก ควรคัดเลือกผู้ที่มีบุคลิกดี น่าเชื่อถือและไวใจได้ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ดี มารยาทและสังคมดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีความกระตือรือร้น มีความอดกลั้น ไม่ชอบโต้เถียง มีนิสัยชอบค้าขาย มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอารมณ์ดี ฯลฯ คุณสมบัติเหล่านี้จำเป็นสำหรับพนักงานขายมาก และการรับพนักงานขายไม่ควรใช้ระบบฝากควรใช้วิธีการสอบคัดเลือกและสัมภาษณ์

ช. การเพิ่มปริมาณธุรกิจ สหกรณ์ไม่อาจดำเนินธุรกิจอยู่ได้เพียงจำหน่ายสินค้าให้แก่สมาชิกเท่านั้น โดยเฉพาะสหกรณ์ขนาดเล็ก จะต้องจำหน่ายสินค้าให้แก่ประชาชนทั่วไปที่ไม่ใช่สมาชิกด้วย สหกรณ์จึงจำเป็นต้องแข่งขันกับร้านค้าเอกชนทั่วไป เพื่อดึงใจให้ประชาชนทั่วไปมาซื้อสินค้าที่สหกรณ์ โดยการตกแต่งร้านให้สวยงามเป็นที่สะดุดตาประชาชนผู้ผ่านไปมา มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบถึงชื่อเสียงและกิจการของสหกรณ์ และชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจว่าจะได้รับประโยชน์อะไรบางอย่างจากการสมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์ ก็อาจจะทำให้ประชาชนทั่วไปสนใจมาซื้อสินค้าที่สหกรณ์ และสมัครเป็นสมาชิกในที่สุดซึ่งจะทำให้ปริมาณธุรกิจเพิ่มขึ้นได้

ข. การสัมมนาและฝึกอบรม สหกรณ์ขนาดใหญ่ควรจัดให้มีการประชุมสัมมนาระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับคณะกรรมการจนถึงระดับเจ้าหน้าที่ เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคข้อขัดข้องต่าง ๆ มาปรึกษาหารือและถกเถียงกัน เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาและให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายที่วางไว้และยังเกิดผลดีแก่สหกรณ์ ฉะนั้น การดำเนินงานของสหกรณ์จะบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายได้ จะต้องอาศัยความร่วมมือและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ สหกรณ์จึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ เป็นระยะ ๆ เพื่อให้ทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีต่อสหกรณ์และสมาชิก เทคนิคและวิธีการปฏิบัติงานใหม่ประสิทธิภาพ ทราบถึงระเบียบคำสั่งต่าง ๆ และกำชับให้มีการปฏิบัติโดยเคร่งครัด ชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายของสหกรณ์ว่ามีอย่างไรแล้วปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายทุกประการ ให้เข้าใจถึงปัญหาที่สหกรณ์กำลังเผชิญอยู่ เพื่อจะได้ช่วยกันหาทางลดปัญหา

ค. การส่งเสริมความรู้ทางสหกรณ์ สหกรณ์จะประสบความสำเร็จได้ สมาชิกจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักและวิธีการสหกรณ์พอสมควร รู้จักสิทธิและหน้าที่ของสมาชิก จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสหกรณ์ รู้แต่เพียงว่าเป็นสมาชิกแล้วจะได้รับเงินปันผลตอนสิ้นปีเท่านั้น ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของสหกรณ์ที่จะต้องให้การศึกษอบรมความรู้ เรื่องสหกรณ์แก่สมาชิกโดยผ่านทางวารสารของสหกรณ์ซึ่งจากการวิจัยพบว่าเป็นสื่อที่เข้าถึงสมาชิกมากที่สุด

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย