



สหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด

ผมเข้ามารับตำแหน่งผู้จัดการสหกรณ์ ตั้งแต่วันที่ 2 พฤษภาคม 2556 สิ่งหนึ่งที่ตั้งใจปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด ก็คือ การให้บริการที่รวดเร็วขึ้น ในระยะเวลา 6 เดือนเศษที่ทำงานมาได้เก็บข้อมูลเกี่ยวข้องกับงานบริการของสหกรณ์ พบว่าสมาชิกมาใช้บริการของสหกรณ์ในเรื่องต่างๆ ดังนี้



1. ผากเงิน - ถอนเงิน
2. ยื่นคำร้องเพื่อสมัครเป็นสมาชิก ขอเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆ
3. ขอรับเงินสวัสดิการ
4. ติดต่อสอบถามข้อมูล
5. กู้เงิน

งานที่สมาชิกไปใช้บริการมากที่สุดและมีปัญหาความล่าช้ามากที่สุด ได้แก่ การให้บริการเกี่ยวกับการขอกู้เงิน ทั้งกู้สามัญใหม่ กู้เติมเต็ม กู้ฉุกเฉิน ฯลฯ หลายคนนำไปเปรียบเทียบกับสหกรณ์ให้บริการช้ากว่าธนาคาร แต่หากจะมองด้วยความเป็นธรรมแล้ว ส่วนใหญ่ที่เราไปใช้บริการจากธนาคารจะเป็นการฝากเงินและถอนเงิน ซึ่งไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากมากนัก และในจุดนี้สหกรณ์ก็ได้ปรับปรุงโดยแยกการให้บริการฝาก - ถอนออกมา โดยไม่ต้องรับบัตรคิวร่วมกับผู้มาขอกู้เงิน เช่นเดียวกับการให้บริการในเรื่องอื่นๆ ในข้อ 2 ข้อ 3 และข้อ 4 ซึ่งก็ได้ผลดีขึ้นในระดับหนึ่ง

แต่ การให้บริการในการกู้เงินนั้นเป็นงานที่จะต้องตรวจสอบข้อมูลหลายประการ และมูลเหตุของความล่าช้าอาจเกิดได้หลายประการ เช่น



ความล่าช้าที่เกิดจากสหกรณ์

1. กระบวนการและขั้นตอนในการทำงาน ช้า ชืด ยุ่งยาก มากเกินไป
2. ระบบปฏิบัติการ (โปรแกรม) ยังไม่เหมาะสมกับงาน
3. เจ้าหน้าที่ไม่ใช้ความพยายามที่เร่งรัดงานให้เร็วขึ้น
4. หลักเกณฑ์ไม่ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์หรือมติคณะกรรมการบ่อยจนสับสน

ความล่าช้าที่เกิดจากสมาชิก

1. เอกสารไม่ครบ เช่น ไม่มีบัตรประจำตัวผู้กู้ / ผู้ค้ำ ไม่มีสลิปเงินเดือน ขาดหนังสือมอบอำนาจ ฯลฯ
2. ความไม่สมบูรณ์ของเอกสาร เช่น การลงนามของผู้กู้ / ผู้ค้ำ / พยาน / ผู้บังคับบัญชา การรับรองสำเนาเอกสารไม่ครบถ้วน
3. สมาชิกไม่มีข้อมูลของตัวเอง เช่น ข้อมูลผู้ค้ำเก่า ข้อมูลค้ำหุ้น เงินเดือน ฯลฯ
4. สมาชิกผู้ใช้บริการบางคนชอบชวนเจ้าหน้าที่พูดคุยในขณะที่เจ้าหน้าที่ต้องทำงาน

ปัญหาความล่าช้าที่เกิดจากสหกรณ์นั้นผมต้องมีวิธีการปรับปรุงแก้ไขต่อไปแน่ แต่การที่จะเปลี่ยนแปลงบางอย่าง เช่น ระบบ กระบวนการ หรือการเปลี่ยนตัวบุคลากรที่ไม่มีจิตสำนึกให้ไปทำงานอื่นนั้น ไม่ควรปรับเปลี่ยนในช่วงใกล้สิ้นปีบัญชี เพราะอาจกระทบต่อข้อมูลหลายอย่าง เมื่อเริ่มปีบัญชีใหม่ผมจะปรับใหม่แน่นอน มีสิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้กระบวนการทำงานรวดเร็วขึ้น ก็คือความสมบูรณ์ของเอกสารที่สมาชิกนำไป ยิ่งหากสมาชิกเตรียมเอกสารมาครบถ้วน และมีความสมบูรณ์ได้มากเท่าไร ก็จะช่วยลดเวลาได้มากยิ่งขึ้นครับ

ผมไม่ได้เถียงว่าเจ้าหน้าที่จะไม่ให้บริการในเรื่องเหล่านั้น แต่อยากอธิบายให้เห็นภาพว่าวันใดที่มีสมาชิกมาใช้บริการจำนวนมากและทุกคนต่างมีความบกพร่องของเอกสาร ก็จะเป็นปัจจัยที่ทำให้เสียเวลา ถือว่าเป็นความร่วมมือกันระหว่างสมาชิกกับสหกรณ์ ที่สำคัญที่สุดสมาชิกผู้มาขอรับบริการทุกคนจะเสียเวลาน้อยลงนะครับ

นายสุธี ตั้งมั่น
ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด