



ฮิปโปสีชมพู

มุมมอง  
จากคนแดนไกล

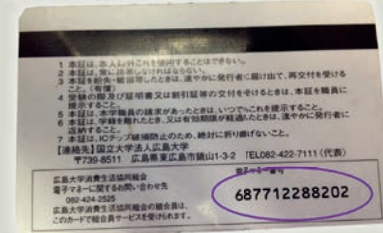


มหาวิทยาลัยฮิโรชิมา ประเทศญี่ปุ่น

# บัตรใบเดียว

คอน - นิ - จิ - วะ J สวัสดิยามบาย ในช่วงฤดูใบไม้ร่วงที่ญี่ปุ่น ขณะที่ผู้เขียนกำลังเขียนอยู่ท่ามกลางบรรยากาศใบไม้ร่วง ในจังหวัดฮิโรชิมา ประเทศญี่ปุ่น อากาศกำลังเย็นสบาย และเต็มไปด้วยความกดดันของกรอบระยะเวลาการทำงานวิจัย ณ มหาวิทยาลัยฮิโรชิมา วันนี้ผู้เขียนมีเรื่องสหกรณ์ผู้บริโภคใกล้ตัวจากประสบการณ์ มาเล่าให้ผู้อ่านได้ฟังกันนะครับ

ผู้เขียนได้มีโอกาสมาเป็นนักศึกษาคนหนึ่งของมหาลัยแห่งนี้เมื่อสองปีที่แล้ว ณ วันแรกที่กรอกใบสมัครเพื่อเข้าเป็นนักศึกษา ผู้เขียนไม่ทราบมาก่อนเลยว่า ผู้เขียนได้กลายเป็น “สมาชิกสหกรณ์” ไปแล้ว ... สหกรณ์มหาวิทยาลัย (UNIV - Coop) ของประเทศญี่ปุ่นนั้น เป็นสหกรณ์ประเภทหนึ่งของ “สหกรณ์ผู้บริโภค” ซึ่งถือว่าเป็นหนึ่งในสองสหกรณ์หลักๆของประเทศญี่ปุ่น โดยมหาวิทยาลัยส่วนมาก จะมีสหกรณ์มหาวิทยาลัยเหมือนกันหมด ... นักศึกษา คณาจารย์ นักวิจัย และบุคลากร ของมหาวิทยาลัยต่างๆ มีฐานะเป็นสมาชิกของสหกรณ์



ร้านสหกรณ์มหาวิทยาลัยฮิโรชิมา

โดยอัตโนมัติโดยไม่จำเป็นต้องกรอกใบสมัครแต่อย่างใด เพราะ มหาวิทยาลัยเชื่อว่าบุคลากรทุกคน ต่างต้องใช้บริการของสหกรณ์มหาวิทยาลัยแห่งนี้ไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่ง ผู้เขียนตั้งใจนำเรื่องนี้มาเล่าสู่กันฟัง เพราะ ผู้เขียนรู้สึกประทับใจมากกับ “บัตรใบเดียว” ที่เป็นบัตรประจำตัวนักศึกษาของผู้เขียนเอง บัตรใบนี้เปรียบเสมือนบัตรสารพัดนึกในการใช้ชีวิตที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้มาก

ผู้เขียนไม่เคยทราบมาก่อนเลยว่า สหกรณ์มหาวิทยาลัยแห่งนี้มีบริการอะไรให้กับสมาชิกบ้าง เอกสารต่างๆที่สหกรณ์ให้มาส่วนมากก็จะบรรยายเป็นภาษาญี่ปุ่น (ซึ่งผู้เขียนยังมีข้อจำกัดในการอ่านภาษา) จึงต้องรบกวนเพื่อนรุ่นขของผู้เขียนให้อ่านให้ผู้เขียนฟัง ... เอกสารก็ไม่ได้ระบุถึงบริการของสหกรณ์เลย แม้แต่บรรทัดเดียว ผู้เขียนในฐานะ “ต่างด้าวในประเทศญี่ปุ่น” สามารถทราบข้อมูลบริการได้จากการใช้วิชา “ครูพักลักจำ”



นิสิตมาใช้บริการสหกรณ์ตอนพักเที่ยง

จากรุ่นพี่ เพื่อน และสมาชิกที่มาใช้บริการต่างๆจากสหกรณ์ (และต่อแถวอยู่หน้าผู้เขียน) นั่นหมายถึงนักศึกษาญี่ปุ่น เป็นสมาชิกสหกรณ์ในฐานะผู้บริโภค โดยแทบจะไม่ต้องเสียเงินเลย หรืออีกทางหนึ่ง สหกรณ์แทบจะไม่ต้องลงทุนเสียค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์เลย

บัตรนักศึกษา นอกจากจะสามารถใช้เพื่อเข้าถึงบริการต่างๆที่มหาวิทยาลัยจัดเตรียมไว้ให้บุคลากรแล้ว ผู้เขียนสามารถใช้บัตรสารพัดนึกใบนี้แทนเงินสดเพื่อใช้บริการของสหกรณ์ โดยการนำบัตรไปเติมเงินตามจุดเติมเงินต่างๆ ที่มีมากมายในมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นเคชเชียร์ร้านค้าสหกรณ์ หรือเครื่องเติมเงินอัตโนมัติที่มีอยู่ทั่วมหาวิทยาลัย บัตรสารพัดนึก

ใบนี้ยังสามารถใช้บริการจากสหกรณ์ ซึ่งส่วนมากเป็นบริการที่สหกรณ์จัดให้ตามความต้องการของสมาชิก เช่น ให้สหกรณ์เป็นผู้ช่วยในการจัดหาที่พัก การหาโปรแกรมท่องเที่ยว (ทั้งในและนอกประเทศ) ส่วนลดในร้านของปลีก โรงอาหาร ร้านขายหนังสือ คลินิกในมหาวิทยาลัย หรือแม้กระทั่งการ “ซ่อมจักรยาน” ฯลฯ นอกจากนั้น หากสมาชิกสหกรณ์มีบัตรเครดิต สมาชิกสามารถนำบัตรเครดิตมาเชื่อมโยงกับบัตรใบนี้เพื่อใช้บริการของสหกรณ์ได้อีกด้วย และหากระบบอัตโนมัติจะทำการบันทึกยอดใช้จ่ายและปรับเงินเพิ่มเข้ามาในบัตรทันที (ครั้งละประมาณ 100 เยน) ซึ่ง ผู้เขียนเข้าใจ



จุดบริการเครื่องเติมเงินอัตโนมัติที่มีบริการอยู่ทั่วมหาวิทยาลัย



สหกรณ์มีการเชื่อมโยงบริการของมหาวิทยาลัยทั้งหมดผ่านบัตรใบเดียว

## “จะดีหรือไม่ หากเราได้เงินบางส่วนที่เราเสียไปกลับคืนมา และสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดบริการที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของเรา ในฐานะผู้บริโภค และเจ้าของกิจการในคนคนเดียวกัน โดยไม่ต้องแบกรับความเสี่ยงเพียงคนเดียว”

ว่านี่คือ “เงินเฉลี่ยคืน” ที่สหกรณ์ให้คืนกับสมาชิกรุ่นก่อน ยิ่งไปกว่านั้น สหกรณ์ยังสามารถบันทึกข้อมูลสมาชิกที่ใช้บริการกับสหกรณ์ในแต่ละวันได้อีกด้วย

ผู้เขียนรู้สึกประหลาดใจ แล้วตั้งเป็นคำถามกับตัวเอง นั่นคือ “สหกรณ์ฯ สามารถเชื่อมโยงบริการทั้งหมดที่กล่าวมาของมหาลัยและของสหกรณ์เอง ผ่านระบบบัตรใบเดียวได้อย่างไร” ผู้เขียนได้คำตอบจากประสบการณ์ที่ครั้งหนึ่งผู้บริหารสหกรณ์ได้เข้ามาถามผู้เขียนเกี่ยวกับหัวข้อ “การพัฒนารายการอาหารของโรงอาหารในสถาบันศึกษา ในมุมมองของนักศึกษาต่างชาติ” โดยต่อมา คำขอของผู้เขียนได้ถูกกำหนดออกมาเป็นบริการใหม่ของสหกรณ์ในระยะเวลา 2 เดือนเท่านั้น ผู้เขียนจึงเข้าใจว่าสหกรณ์มหาวิทยาลัยในประเทศญี่ปุ่นนั้น จะสืบเสาะหาความต้องการของสมาชิก

ไม่เพียงแต่ “การประชุมของสมาชิก” แต่ยังใช้การประชุมของ “พนักงานสหกรณ์” และการสอบถามความคิดเห็นจากลูกค้า สหกรณ์ที่มาใช้บริการประจำวัน เพื่อนำมากำหนดเป็นนโยบายส่วนกลาง แต่ให้สหกรณ์ในแต่ละมหาลัยเป็นผู้กำหนดวิธีปฏิบัติที่มีความเหมาะสมเอง แสดงให้เห็นถึงความคล่องตัวในการจัดการของสหกรณ์ลูก และนโยบายที่เปิดโอกาสให้สหกรณ์ลูกสามารถกำหนดทิศทางของบริการ เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค นอกจากนี้ยังมีช่องทางให้ผู้บริโภคสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดบริการของสหกรณ์ได้โดยไม่ยากมากนัก

ในเมืองไทย ระบบ “บัตรเงินสด” มีให้เห็นได้ทั่วไปมากมาย ไม่ว่าจะเป็นร้านสะดวกซื้อ ตามห้างร้านชื่อดัง หรือแม้กระทั่งสหกรณ์ผู้บริโภคบางแห่ง แต่

หากเรามีความต้องการจะใช้บัตรเงินสดในการใช้ชีวิตประจำวันของเรานั้น เราคงต้องพกบัตรเงินสดประเภทนี้ไม่น้อยกว่า 10 ใบ เพื่อให้สามารถใช้ครอบคลุมได้ครบทุกแห่ง ... หากย้อนกลับมามองที่สหกรณ์ผู้บริโภคบ้านเราที่เปิดกันอย่างมากมายในรูปแบบสหกรณ์ร้านค้า ทั้งในสถานศึกษา สถานข้าราชการ หรือเอกชน ผู้เขียนขอยกตัวอย่าง สหกรณ์ในขอบรั้วมหาวิทยาลัยที่ผู้เขียนใช้ชีวิตอยู่เกือบสิบปี และฝากคำถามง่ายๆ ไว้ให้ผู้อ่านตอบกันเบาๆ ในใจ

*“จะดีหรือไม่ หากเราได้เงินบางส่วนที่เราเสียไปกลับคืนมา และสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดบริการที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของเรา ในฐานะผู้บริโภค และเจ้าของกิจการในคนคนเดียวกัน โดยไม่ต้องแบกรับความเสี่ยงเพียงคนเดียว”*



คลินิกของมหาวิทยาลัย

หากแต่รับเพียงแค่เท่าที่จำเป็น สหกรณ์ก็สามารถใช้เทคโนโลยีในการแข่งขันกับธุรกิจอื่น ภายใต้โลกธุรกิจแบบทุนนิยมนี้ได้” ตัวอย่างบัตรสารพัดนึกที่ผู้เขียนพยายามแนะนำให้ผู้อ่านเห็นภาพเทคโนโลยีที่เป็นระบบรูปธรรมที่สหกรณ์ใช้บัตรนักศึกษาแค่ใบเดียว เป็นตัวแทนในการขยายช่องทางการเข้าถึงบริการของสมาชิก โดยสะดวกมากขึ้น แต่การ

## “วันนี้ ในฐานะสมาชิกสหกรณ์คนหนึ่ง คุณเดินไปซื้ออะไรที่สหกรณ์ แทนที่จะไปซื้อตามร้านค้าแล้วหรือยัง”

ผู้เขียนเชื่อว่าผู้อ่านเกือบทั้งหมดคงตอบว่า “ดี” แต่ความจริงบนโลกใบนี้มันช่างโหดร้าย ด้วยคำถามแฉใจดำ สมาชิกสหกรณ์ร้านค้าทั้งหลายในสถานศึกษาว่า

**“วันนี้ ในฐานะสมาชิกสหกรณ์คนหนึ่ง คุณเดินไปซื้ออะไรที่สหกรณ์ แทนที่จะไปซื้อตามร้านค้าแล้วหรือยัง”**

สหกรณ์ร้านค้าในสถานศึกษาแม้จะมีสินค้าและบริการที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของสมาชิกอย่างครบถ้วนทำเลที่ตั้งก็เป็นจุดศูนย์กลางของสถานศึกษา แต่ความเป็นจริงแม้ว่าผู้เขียนที่เป็นสมาชิก และผู้ศึกษาสหกรณ์ที่มีความตระหนักถึงประโยชน์ของการใช้บริการสหกรณ์ กลับเลือกใช้บริการกับ “ซุ่ม” และร้านค้าต่างๆที่ตั้งอยู่ทั่วสถานศึกษาราวกับดอกเห็ด มากกว่าสหกรณ์ที่ผู้เขียนเป็นสมาชิก เนื่องจากผู้เขียนหาได้บริโภคสินค้าและบริการเพียงอย่างเดียว

แต่ผู้เขียนต้องการบริโภคความสะดวกในด้าน “ช่องทางการเข้าถึง” สินค้าและบริการที่ผู้เขียนต้องการจะจับจ่าย นั่นคือสมาชิกสหกรณ์ในปัจจุบันมีทางเลือกในการจับจ่ายสินค้ามากขึ้น ประกอบกับเงินเฉลี่ยคืนที่สหกรณ์จ่ายคืนให้กับสมาชิกก็มีจำนวนไม่มากถึงขนาดจูงใจให้สมาชิกทุกคน “ต้อง” มาใช้บริการทุกอย่างกับสหกรณ์ การแข่งขันในการ *การเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงสินค้าและบริการของสหกรณ์* จึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาสหกรณ์ร้านค้าบ้านเรา

อาจารย์ท่านหนึ่งของผู้เขียน เคยกล่าวให้ผู้เขียนฟัง ตอนที่ผู้เขียนยังเป็นนิสิตตัวน้อยในขอปร้วมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไว้ว่า “เทคโนโลยีในโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สหกรณ์ก็ควรปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีเพื่อใช้ประโยชน์จากมัน แต่ไม่จำเป็นต้องรับเทคโนโลยีเหล่านั้นมาทั้งหมด

พัฒนาระบบรูปแบบต่างๆ นี้จำเป็นต้องใช้ความร่วมมือจากทุกฝ่ายในองค์กร แต่สหกรณ์ก็ควรเป็นหัวเรือหลัก ทั้งในด้านการจัดทำฐานข้อมูล ระบบการเงิน การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำสัญญากับร้านค้าเก่าและใหม่ และการสร้างความเข้มแข็งในเครือข่ายสถานศึกษา ฯลฯ

อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนเชื่อมาตลอดว่า สถานศึกษาซึ่งเป็น “ชุมชนผู้บริโภคเล็กๆ” มีความพร้อมทั้งในด้านความคล่องตัว ด้านบริการ ช่องทางการแจกจ่ายสินค้า (ในอนาคต) และศักยภาพที่เพียงพอ ที่จะก้าวข้ามขีดจำกัดแบบเดิมๆ เพื่อตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงในความต้องการของสมาชิกในปัจจุบัน เพื่อเป็นหัวเรือในการพัฒนาสหกรณ์ร้านค้าในองค์กรอื่นๆและกระบวนการสหกรณ์ในประเทศไทยได้อย่างแน่นอน