



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ระบบการร้องเรียนของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ผ่านไลน์ออฟฟิเชียล

The Complaint System for the Volunteer Taxi
Co-operatives Limited through Platform LINE Official

โดย

นางสาวธัญพร สธนเสาวภาคย์ 6204400012

นางสาวศรัญญา นวชาประไพ 6204400022

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 119-413 การศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2566



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ระบบการร้องเรียนของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ผ่านไลน์ออฟฟิเชียล

The Complaint System for the Volunteer Taxi
Co-operatives Limited through Platform LINE Official

โดย

นางสาวธัญพร สธนเสาวภาคย์ 6204400012

นางสาวศรัญญา นวชาประไพ 6204400022

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 119-413 การศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2566

หัวข้อโครงการ ระบบการร้องเรียนของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ผ่านไลน์ออฟฟิเชียล
The Complaint System for the Volunteer Taxi Co-operatives
Limited through Platform LINE Official

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาวฉันทพร สธนเสาวภาคย์
นางสาวศรัญญา นวอำไพระไพ

ภาควิชา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ปัญจมา เปมะโยธิน

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับ
การทำงาน ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2566

คณะกรรมการสอบโครงการ



.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์ปัญจมา เปมะโยธิน)



.....พนักงานที่ปรึกษา
(คุณกนกวรรณ ตริ่มงคลโชค)

Vorakath

.....กรรมการกลาง
(ดร.วรกานต์ เฉลิมชัยกิจ)



.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ลิ้มปะวัฒน์นะ)

จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่ 30 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษา
เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
อาจารย์ปัญญา เปมะโยธิน

ตามที่คณะผู้จัดทำ นักศึกษาภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ได้ไปปฏิบัติสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน ระหว่างวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2567 ถึงวันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2567 ในตำแหน่งพนักงานธุรการ ภายในสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงานเรื่อง "ระบบการร้องเรียนของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ผ่านไลน์ออฟฟิเชียล (The Complaint System for the Volunteer Taxi Co-operatives Limited through Platform LINE Official)"

บัดนี้การปฏิบัติสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานได้สิ้นสุดแล้ว คณะผู้จัดทำ จึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมกันนี้จำนวน 1 เล่ม เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

คณะผู้จัดทำ

นางสาวธันยพร สธนเสาวภาคย์

นางสาวศรัญญา นวชาประไพ

นักศึกษาสหกิจศึกษา

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติสหกิจศึกษา ในตำแหน่งพนักงานธุรการ ณ สหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2567 ถึงวันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2567 ได้สำเร็จ ล่วงตามวัตถุประสงค์ด้วยดีส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้ ประสบการณ์การทำงานต่าง ๆ และความเข้าใจในชีวิตการทำงานจริง ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนและสามารถนำความรู้ประสบการณ์ที่ได้ไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคต ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ที่ให้โอกาสคณะผู้จัดทำเข้ามาปฏิบัติสหกิจศึกษา กรุณาเสียสละเวลาอบรม สอนงาน และช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาในการปฏิบัติสหกิจศึกษาในครั้งนี้ จึงขอขอบพระคุณอย่างสูง มา ณ ที่นี้ จากการสนับสนุนหลายฝ่าย ดังนี้

- | | | |
|-----------------|------------|------------------|
| 1. คุณกนกวรรณ | ตรีมงคลโชค | ผู้จัดการ |
| 2. อาจารย์ปัญญา | เปมะโยธิน | อาจารย์ที่ปรึกษา |

และบุคคลที่ไม่ได้กล่าวชื่อนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำในการจัดทำรายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด และผู้สนใจไปปฏิบัติสหกิจศึกษาของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการทำความเข้าใจและพัฒนาโครงการต่อไป รวมทั้งในการค้นคว้าของผู้สนใจทั่วไปด้วย หากรายงานฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำก็ขออภัยมา ณ ที่นี้

คณะผู้จัดทำ

นางสาวธันยพร สธนเสาวภาคย์

นางสาวศรัญญา นวชาประไพ

วันที่ 30 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567

ชื่อโครงการ :	ระบบการร้องเรียนของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ผ่านไลน์ออฟฟิเชียล	
หน่วยกิต :	5 หน่วยกิต	
คณะผู้จัดทำ :	นางสาวธันยพร	สธนเสาวภาคย์
	นางสาวศรัญญา	นพชาประไพ
อาจารย์ที่ปรึกษา :	อาจารย์ปัญจมา	เปมะโยธิน
ระดับการศึกษา :	ปริญญาตรี	
ภาควิชา :	อุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและการบริการ	
คณะ :	ศิลปศาสตร์	
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา :	2/2566	

บทคัดย่อ

โครงการเรื่องระบบการร้องเรียนของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ผ่านไลน์ออฟฟิเชียล มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสร้างระบบการร้องเรียนของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ผ่านไลน์ออฟฟิเชียล และ 2) เพื่อตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้โดยสารได้ทันที จากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด คณะผู้จัดทำได้พบปัญหาคือ มีจดหมายการร้องเรียนเกี่ยวกับคนขับแท็กซี่จำนวนมาก แต่จดหมายนั้นได้ถูกส่งมาถึงสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ล่าช้ามาก ทำให้การแก้ปัญหาล่าช้าตามไปด้วย คณะผู้จัดทำจึงได้คิดวิธีแก้ไขปัญหานี้ โดยการสร้างระบบตอบโต้อัตโนมัติ หรือ แชทบอทในไลน์ออฟฟิเชียล คณะผู้จัดทำได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนผ่านระบบแชทบอทที่ระบบแชทบอทในไลน์ออฟฟิเชียล จำนวน 14 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบแชทบอทในไลน์ออฟฟิเชียล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

คำสำคัญ : ร้องเรียน สหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ไลน์ออฟฟิเชียล

Project Title : Complaint System for Volunteer Taxi Co-operatives Limited with LINE

Credits : 5 Credits

By : Miss Thanyaphon Sathonsaovaphak
Miss Saranya Nawakhamprapai

Advisor : Miss Panjama Pemayodhin

Degree : Bachelors of Arts

Major : Tourism and Hospitality Industry

Faculty : Liberal Arts

Semester/Academic year : 2/2023

Abstract

The complaint system for Volunteer Taxi Co-operatives has the following objectives: 1) To create a complaint system for the Volunteer Taxi Co-operatives Limited with LINE official; and 2) To respond to passenger complaints immediately. The cooperative education work at the Volunteer Taxi Co-operatives Limited. A problem of numerous complaint letters regarding taxi drivers. These letters were sent to the Volunteer Taxi Co-operatives Limited with significant delays, resulting in a delayed response to the issues. Therefore, the ofobnk devised a solution by creating an automated response system or a chat on the official LINE platform. The conducted a survey on the satisfaction of complainants using the chat system via the official LINE account, with a total of 14 participants, using an online questionnaire. The respondents expressed a high level of satisfaction with the chat system on the official Line account, with an average score of 4.44.

Keyword: complaint, Volunteer Taxi Co-operatives Limited, LINE official

 Co-op Advisor	Approved by 
--	---

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
บทคัดย่อ.....	ค
Abstract.....	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตของโครงการ.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
2.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ.....	3
2.2 ผลกระทบการให้บริการหลักขององค์กร	4
2.3 โครงสร้างองค์กร.....	4
2.4 ชื่อและตำแหน่งของนักศึกษาสหกิจศึกษา	5
2.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา	6
2.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	6
2.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน.....	7
2.8 อุปกรณ์ที่ใช้และเครื่องมือ.....	7
2.9 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	7
2.10 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	8

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 การทบทวนเอกสาร/แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์	9
3.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแท็กซี	24
3.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแท็กซี	26
3.4 แอปพลิเคชันไลน์	28
3.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	32
3.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงาน	
4.1 การเตรียมการและการวางแผนโครงการ	38
4.2 ขั้นตอนการทำระบบแชทในไลน์ออฟฟิเชียล	39
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม	45
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลในการทำโครงการ	49
5.2 ปัญหาในการทำโครงการ	50
5.3 ข้อเสนอแนะในการทำโครงการครั้งต่อไป	50
บรรณานุกรม	51
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รูปภาพการปฏิบัติงาน	
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ค บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา	
ประวัติคณะผู้จัดทำ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 : แสดงขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	7
ตารางที่ 4.1 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	45
ตารางที่ 4.2 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	46
ตารางที่ 4.3 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	46
ตารางที่ 4.4 : แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อระบบแชทในไลน์ออฟฟิเชียล ด้านการใช้งานและด้านการบริการของเจ้าหน้าที่.....	47



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 2.1 : สหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด	3
รูปภาพที่ 2.2 : แผนที่ สหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด	3
รูปภาพที่ 2.3 : แผนผังองค์กร.....	4
รูปภาพที่ 2.4 : นักศึกษาสหกิจศึกษา (นางสาวธัญพร สธนเสาวภาคย์)	5
รูปภาพที่ 2.5 : นักศึกษาสหกิจศึกษา (นางสาวศรัญญา นวอำไพ).....	5
รูปภาพที่ 2.6 : พนักงานที่ปรึกษา.....	6
รูปภาพที่ 3.1 : พระบิดาแห่งการสหกรณ์ไทย	16
รูปภาพที่ 3.2 : สหกรณ์แห่งแรกของไทย	23
รูปภาพที่ 3.3 : ไฟสัญญาณ "ว่าง".....	26
รูปภาพที่ 4.1 : เข้าโปรแกรม LINE Business ID	39
รูปภาพที่ 4.2 : สร้างบัญชี.....	39
รูปภาพที่ 4.3 : กรอกข้อมูลของสหกรณ์	40
รูปภาพที่ 4.4 : ตรวจสอบข้อมูลการสมัคร	40
รูปภาพที่ 4.5 : ระบบแสดงสถานะการสมัคร.....	41
รูปภาพที่ 4.6 : การทดสอบระบบตอบกลับอัตโนมัติ	41
รูปภาพที่ 4.7 : จัดทำป้าย QR Code	42
รูปภาพที่ 4.8 : เคลือบป้าย QR Code ด้วยพลาสติก	42
รูปภาพที่ 4.9 : ชี้แจงวัตถุประสงค์ของโครงการให้กับคนขับรถรับทราบ	43
รูปภาพที่ 4.10 : นำป้าย QR Code แหวนไว้หลังเบาะคนขับรถ.....	43
รูปภาพที่ 4.11 : ตัวอย่างการร้องเรียนของผู้โดยสารในแชทและการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	44
รูปภาพที่ 4.12 : ตัวอย่างการร้องเรียนของผู้โดยสารในแชทและการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	44

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพฯ (2567) ได้เปิด 10 อันดับข้อร้องเรียนบริการขนส่งสาธารณะ กระทรวงคมนาคม ภายใต้การกำกับดูแล "สุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ" รัฐมนตรีว่าการฯ มีนโยบายเร่งแก้ไขการให้บริการรถแท็กซี่ให้ประชาชนสามารถใช้บริการที่ดี สะดวก ปลอดภัย และมีราคาที่เหมาะสม พร้อมทั้งหาสาเหตุปัญหาการแท็กซี่ปฏิเสธผู้โดยสาร โดยมอบหมายให้กรมการขนส่งทางบก แก้ไขปัญหาดังกล่าว พร้อมทั้งร่วมกับสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ไปดำเนินการศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถแท็กซี่ทั้งระบบ รวมถึงการวิจัยในเรื่องอัตราค่าโดยสารที่เหมาะสม สะท้อนต่ออัตราค่าครองชีพในปัจจุบัน และไม่เป็นการรบกวนต่อค่าครองชีพของประชาชน ขณะที่ข้อมูลจากเว็บไซต์กรมการขนส่งทางบก เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ โทร. 1584 ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 - กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 มีข้อร้องเรียนจากผู้โดยสารเฉพาะการให้บริการรถแท็กซี่มีข้อร้องเรียนสูงสุดรวม 10,687 ครั้ง

จำแนกตามข้อหาข้อร้องเรียน 10 อันดับแรก ประกอบด้วย

- 1) ปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร 2,291 ครั้ง
- 2) แสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ 1,872 ครั้ง
- 3) ขับรถประมาทน่าหวาดเสียว 1,285 ครั้ง
- 4) ไม่ใช้มาตราค่าโดยสาร 1,054 ครั้ง
- 5) ไม่ส่งผู้โดยสารตามสถานที่ที่ตกลงกัน 564 ครั้ง
- 6) เรียกเก็บค่าโดยสารเกินอัตราที่ทางราชการกำหนด 503 ครั้ง
- 7) พาผู้โดยสารไปเส้นทางที่อ้อมเกินควร 450 ครั้ง
- 8) มาตรการค่าโดยสารผิดปกติ 438 ครั้ง
- 9) แสดงแผ่นป้ายทะเบียนไม่เป็นไปตามกฎกระทรวง 403 ครั้ง
- 10) จอดรถขวางทางจราจร, ขวางป้ายหยุดรถ 335 ครั้ง

การร้องเรียนข้างต้นถูกส่งให้กับกรมการขนส่งทางบกในรูปแบบของจดหมายร้องเรียน ซึ่งทางกรมการขนส่งทางบกจะส่งจดหมายนั้นต่อมาให้กับสหกรณ์แท็กซี่ที่เกี่ยวข้อง แต่ขั้นตอนนี้จะใช้เวลานาน กว่าที่ทางสหกรณ์จะได้รับจดหมายและดำเนินการแก้ไขปัญหาก็ล่าช้าไปแล้ว จากปัญหาข้างต้น ทางคณะผู้จัดทำจึงได้ศึกษาการสร้างระบบแชทผ่านไลน์ออฟฟิเชียล ในแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่ง

เป็นแอปพลิเคชันที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการร้องเรียนมาถึงระบบขนส่งหรือสหกรณ์ หรือ แจ้งเหตุต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง และทางสหกรณ์ฯจะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที อีกทั้งหากมีข้อสงสัย ผู้โดยสารยังสามารถสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ได้อีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสร้างระบบการร้องเรียนของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ผ่านไลน์ออฟฟิเชียล

1.2.2 เพื่อตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้โดยสารได้ทันที

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

ภายในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.3.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ใช้บริการแท็กซี่ของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ติดป้าย QR Code ในรถแท็กซี่จำนวน 60 คัน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระหว่างวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2567 ถึงวันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2567

1.3.4 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ข้อมูลในการสร้างไลน์ออฟฟิเชียล ในแอปพลิเคชันไลน์

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียนได้รับการแก้ไขได้ทันท่วงที

บทที่ 2

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

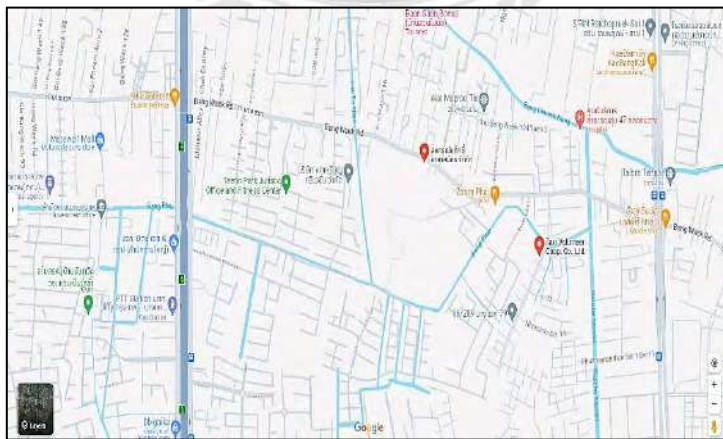
2.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ



รูปภาพที่ 2.1 : สหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด

ที่มา : <https://www.facebook.com/pages/สหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร/592830127754647>

ชื่อสถานประกอบการ : สหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด
ที่ตั้งสถานประกอบการ : เลขที่ 357 ถนนบางแวก แขวงคลองขวาง เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 10160
โทรศัพท์ : เบอร์ 02 410 3607 02
โทรสาร : เบอร์ 02 865 0117 02
อีเมล : Taxiarsa@gmail.com



รูปภาพที่ 2.2 : แผนที่ สหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด

ที่มา : <https://map.longdo.com/main/p/A00210310/info>

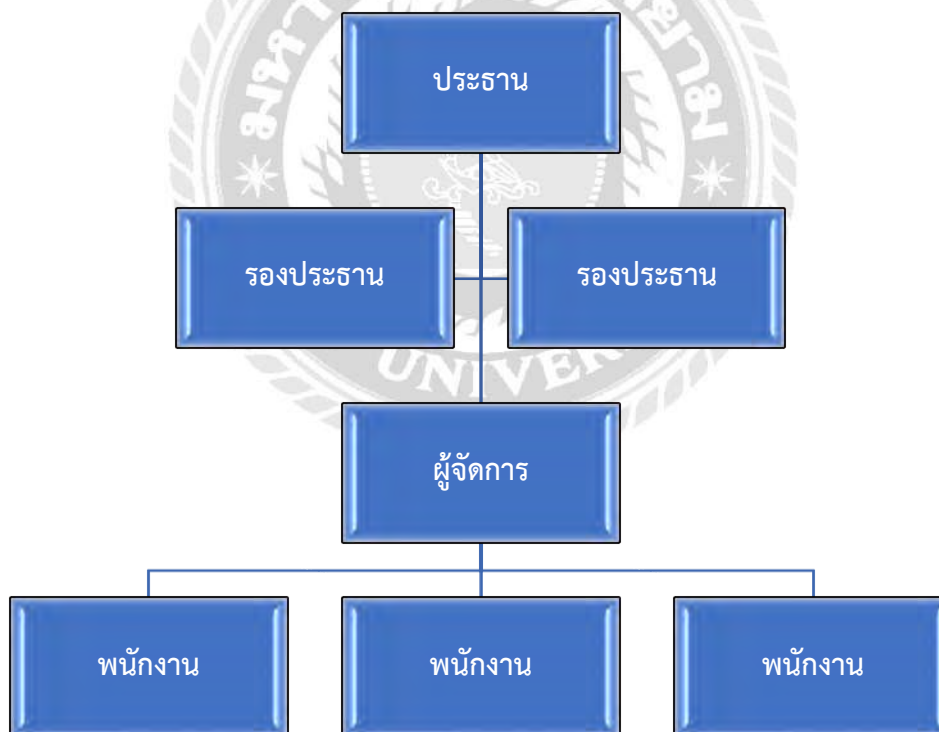
2.2 ผลผลิตจากการให้บริการหลักขององค์กร

สหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด เป็นธุรกิจเกี่ยวกับการเช่าซื้อ จัดแบ่งเป็น 6 ฝ่าย โดยมีฝ่ายบริหาร (ผู้จัดการสหกรณ์) เป็นผู้ดูแลการปฏิบัติงานต่าง ๆ 5 ฝ่าย ได้แก่

- 1) ฝ่ายบัญชี
- 2) ฝ่ายการเงิน
- 3) ฝ่ายทะเบียน
- 4) ฝ่ายนิติกรรม
- 5) ฝ่ายธุรการ

โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถทำงานทดแทนกันได้ทุกตำแหน่ง และสหกรณ์มีการจัดอบรมสมาชิกเป็นระยะ ๆ เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพ

2.3 โครงสร้างองค์กร



รูปภาพที่ 2.3 : แผนผังองค์กร

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

2.4 ชื่อและตำแหน่งของนักศึกษาสหกิจศึกษา



รูปภาพที่ 2.4 : นักศึกษาสหกิจศึกษา (นางสาวฉันทพร สอนเสาวภาคย์)

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

ชื่อนักศึกษาสหกิจศึกษา : นางสาวฉันทพร สอนเสาวภาคย์

ตำแหน่งงาน : พนักงานธุรการ

ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

- 1) ทำเอกสารให้ลูกค้านำรถมาปลดป้ายทะเบียนสีดำ
- 2) ตรวจสอบบัญชีรายการลูกค้าโอนชำระค่าบำรุงสหกรณ์ และรายการเงินรอตรวจสอบ



รูปภาพที่ 2.5 : นักศึกษาสหกิจศึกษา (นางสาวศรัญญา นวจำประไพ)

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

ชื่อนักศึกษาสหกิจศึกษา : นางสาวศรัญญา นวขำประไพ

ตำแหน่งงาน : พนักงานธุรการ

ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

- 1) ประสานงานทั่วไปต่าง ๆ
- 2) งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา



รูปภาพที่ 2.6 : พนักงานที่ปรึกษา

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

ชื่อพนักงานที่ปรึกษา : คุณกนกวรรณ ตริมมงคลโชค

ตำแหน่ง : ผู้จัดการ

เบอร์โทร : 02 410 3607

อีเมล : Bubble_polly@hotmail.com

2.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2567 ถึงวันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2567 เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ ภายใน 1 วัน ทำงาน 8 ชั่วโมง ช่วงระยะเวลาปฏิบัติสหกิจศึกษาขึ้นอยู่กับตารางงานในแต่ละสัปดาห์ อย่างน้อย 5 วันต่อสัปดาห์

2.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ตารางที่ 2.1 แสดงขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนในการดำเนินงาน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
1. ศึกษาปัญหาและกำหนดกับอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานที่ปรึกษา					
2. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำโครงการ					
3. ร่างโครงการจากข้อมูลที่ได้รวบรวมมา					
4. ดำเนินการเก็บข้อมูล					
5. สรุปผลโครงการ					
6. จัดทำเล่มโครงการ					
7. นำเสนอโครงการต่อคณะกรรมการสอบ					

2.8 อุปกรณ์ที่ใช้และเครื่องมือ

2.8.1 ฮาร์ดแวร์

คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก กระดาษ A4 พลาสติกเคลือบใส เครื่องเคลือบเอกสาร เครื่องเจาะกระดาษ 2 รู และเชือก

2.8.2 ซอฟต์แวร์

Microsoft Word / Canvas / LINE / Google Forms

2.9 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

คณะผู้จัดทำได้เรียนรู้ในกระบวนการทำงานระบบการจัดการในด้านงานธุรการจำเป็นต้องมีความละเอียด รอบคอบ การรู้จักความอดทนต่อการเริ่มเรียนรู้ใหม่ ๆ ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ ได้ลงมือปฏิบัติงานเสมือนพนักงานจริง สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในครั้งนี้ ความรู้ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานจริง สิ่งที่ไม่เคยเรียนรู้ และรู้จักมาก่อน ก่อให้เกิดการพัฒนา ศักยภาพของคณะผู้จัดทำและสามารถนำไปพัฒนาความสามารถของตนเองใหม่ ความพร้อมในการทำสายอาชีพนี้ในอนาคต อีกทั้งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งไม่ได้หมายถึงเพียงความรู้เสมือนตำราเรียน แต่ยังเป็นเรื่องของความเข้าใจ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย การเตรียมความพร้อม การจัดลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และการดำเนินชีวิตร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม

2.10 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

2.10.1 ปัญหาที่พบ

- ช่วงแรกของการปฏิบัติงานยังมีความรู้ความเข้าใจในระบบการปฏิบัติงานไม่มากนัก และทักษะในการจัดการเอกสารทางด้านงานธุรการ (รับ-ส่ง ทัวไป) รวมทั้งงานการเงินยังมีข้อผิดพลาดอยู่เสมอ ต้องใช้ระยะเวลาในการปรับตัวเป็นอย่างมาก เพราะไม่เคยเรียนรู้ หรือ รู้จักเกี่ยวกับกระบวนการทำงานด้านงานธุรการ

- ในช่วง 1-2 เดือน ทางคณะผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานนอกเหนือจากตำแหน่งด้านงานธุรการของตนเอง จึงทำให้คณะผู้จัดทำไม่สามารถส่งหัวข้อสหกิจศึกษาได้ตามกำหนดการ

2.10.2 ข้อเสนอแนะ

หลังจากที่ได้ไปปฏิบัติสหกิจศึกษาคณะผู้จัดทำสังเกตว่า ในสายงานด้านงานธุรการ จะต้องมีความรู้ และประสบการณ์พอสมควรที่จะสามารถทำงานด้านงานธุรการได้ง่าย มีประสิทธิภาพ และจำเป็นต้องมีความอดทนต่องานเกี่ยวกับต่อตัวเลขเป็นอย่างสูง ต้องมีความละเอียดรอบคอบเป็นอย่างมาก พร้อมทั้งจะเรียนรู้ข้อผิดพลาด และการแก้ไขปัญหาให้ตรงจุด พร้อมทั้งจะรับฟังข้อผิดพลาด นำไปทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาตนเอง อีกทั้งสิ่งที่สำคัญที่ควรตระหนักถึงในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก คือ เรื่องความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อลดข้อผิดพลาด และทำให้ขั้นตอนการทำงานเป็นไปตามระบบ

บทที่ 3

การทบทวนเอกสาร/แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ระบบการร้องเรียนของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ผ่านไลน์ออฟฟิเชียล (The Complaint System for the Volunteer Taxi Co-operatives Limited through Platform LINE Official)” คณะผู้จัดทำจึงได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์
- 3.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแท็กซี่
- 3.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแท็กซี่
- 3.4 แอปพลิเคชันไลน์
- 3.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 3.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์

สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 (ม.ป.ป.) ได้กล่าวไว้ว่า ประวัติการสหกรณ์ ดังนี้

3.1.1) กำเนิดการสหกรณ์

ระหว่างศตวรรษที่ 18-19 ได้เกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรมขึ้นในยุโรป (Europe) มีการนำเอาเครื่องจักรมาใช้แทนแรงงานคน ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจคือ เกิดภาวะการว่างงาน หรือ การว่างงาน และเศรษฐกิจตกต่ำทั่วไป การเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวงครั้งนี้ เริ่มต้นที่ประเทศอังกฤษ (England) ชาวอังกฤษต้องประสบกับปัญหาความเดือดร้อนอย่างมาก จากการที่นายทุนใช้เครื่องจักรแทนแรงงานคน และการปลดคนงานออกจากโรงงาน ส่วนผู้ประกอบการรายย่อยต้องเลิกกิจการไป สภาพสังคมทั่วไปมีการแบ่งชนชั้นออกเป็น 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายนายทุน และฝ่ายกรรมกร นายทุนพยายามแสวงหากำไรจากการลงทุนมากที่สุด โดยการเอารัดเอาเปรียบฝ่ายกรรมกรทุกวิถีทาง

จากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจในครั้งนี้ บรรดากรรมกรที่ถูกบีบคั้นทั้งหลาย จึงร่วมแสวงหาหนทางที่จะปลดเปลื้องความทุกข์ยากของพวกตนประกอบกับเวลานั้น มีนักเศรษฐศาสตร์ที่มีความคิดอยากจะช่วยพยุงบฐานะของสังคมให้ดีขึ้น ได้เสนอแนวทางปรับปรุงสภาพเศรษฐกิจให้เกิด

ความเป็นธรรมแก่สังคม โดยการร่วมมือระหว่างผู้ที่เดือดร้อนให้รู้จักการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แนวความคิดดังกล่าวได้ก่อให้เกิดระบบสหกรณ์ขึ้นในเวลาต่อมา

บุคคลแรกที่ทำให้คนทั่วไปรู้จักคำว่า “สหกรณ์” คือ “โรเบิร์ต โอเวน (Robert Owen)” ชาวอังกฤษ ซึ่งถือว่าเป็นผู้ให้กำเนิดการสหกรณ์ขึ้นในโลก และได้ชื่อว่าเป็น “บิดาแห่งการสหกรณ์” เดิม “โอเวน (Owen)” เป็นคนที่ยากจน แต่ความเฉลียวฉลาด และรู้จักวิธีการทำมาหากิน จึงทำให้เขาได้มีโอกาสเป็นผู้จัดการ และมีหุ้นส่วนเป็นเจ้าของโรงงาน เขาเป็นนายจ้างที่มีความหวังดีต่อกรรมกร จึงได้ปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ทั่วไปของคณาให้ดีขึ้น หลังจากนั้น “โอเวน (Owen)” ได้หาวิธีช่วยเหลือกรรมกรอื่น ๆ โดยสอนให้รู้จักการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อขจัดปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ซึ่งเป็นวิธีการของระบบสหกรณ์ “โอเวน (Owen)” เสนอให้จัดตั้งนิคมหรือ ชุมชนสหกรณ์ (Co-operatives Community) ขึ้น เพื่อผลิตสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ โดยไม่ใช้เครื่องจักรให้เป็นทรัพย์สินของชุมชน ซึ่งเป็นของส่วนรวมเป็นการป้องกัน มิให้มีสภาพนายทุนปะปนอยู่ในชุมชน การจัดตั้งชุมชนสหกรณ์นี้ จะต้องใช้เงินทุน และที่ดินเป็นจำนวนมาก “โอเวน (Owen)” จึงพยายามเผยแพร่แผนการจัดตั้งชุมชนสหกรณ์ เพื่อให้คนทั่วไปได้เข้าใจสหกรณ์ในฐานะสมาคมเพื่อเศรษฐกิจ แต่ “โอเวน (Owen)” ยังไม่สามารถจัดตั้งชุมชนสหกรณ์ในประเทศอังกฤษ (England) ได้ เพราะมีปัญหาเกี่ยวกับสภาพสังคมในสมัยนั้น “โอเวน (Owen)” จึงได้เดินทางไปประเทศสหรัฐอเมริกา (United States of America) และทดลองจัดตั้งชุมชนสหกรณ์ขึ้นครั้งแรกที่ นิวฮาร์โมนี (New Harmony) รัฐอินเดียนา (Indiana) สหรัฐอเมริกา (United States of America) ในปีพ.ศ. 2368 ให้ชื่อว่า “นิวฮาร์โมนี (New Harmony)” แต่ได้ล้มเลิกไปในระยะเวลาต่อมา เนื่องจากไม่ได้คัดเลือกสมาชิก และไม่มีกิจกรรมเพียงพอให้คุ้มกับค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการปกครอง และศาสนา แนวความคิดของ “โอเวน (Owen)” ก็มีอิทธิพลต่อนักปฏิรูปทางเศรษฐกิจ เขาได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความร่วมมือร่วมใจ ระหว่างมนุษย์ในอันที่จะช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อยกมาตรฐานความเป็นอยู่ให้สูงขึ้น

อีกท่านคือ “นายแพทย์วิลเลียม คิง (Dr. William King)” อาศัยอยู่ในเมืองไบรตัน (Brighton) ประเทศอังกฤษ (England) เป็นผู้นิยมแนวความคิดทางสหกรณ์ของ “โอเวน (Owen)” แต่เห็นว่าโครงการของ “โอเวน (Owen)” ต้องใช้เงินทุนจำนวนมาก ซึ่งจะทำให้เป็นจริงได้ยาก “นายแพทย์ คิง (Dr. King)” จึงเริ่มต้นจากการชี้แจงให้คณาจรรวมทุนกันคนละเล็กคนละน้อย จัดตั้ง “สมาคมการค้า (Trading Association)” ในรูปสหกรณ์ขึ้นเมื่อปีพ.ศ. 2370 เป็นรูปร้านสหกรณ์จำหน่ายสินค้า แต่มีข้อแตกต่างไปจากร้านสหกรณ์ในปัจจุบันคือ กำไรที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจของร้านสหกรณ์นี้ จะไม่นำมาแบ่งปันกัน แต่จะเก็บสมทบไว้เป็นทุนเพื่อใช้ขยายงานของร้านสหกรณ์ต่อไป

จนสามารถจัดตั้งชมรมสหกรณ์ตามแบบ “โอเวน (Owen)” ได้ ซึ่งจากการกระทำดังกล่าว ทำให้ร้านค้าแบบสหกรณ์ในรูปแบบนี้ไม่ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากการเก็บกำไรทั้งหมดไว้ ไม่จ่ายคืนแก่สมาชิก ทำให้สมาชิกไม่ศรัทธาสหกรณ์ ตามกิจการของ “นายแพทย์คิง (Dr. King)” ก็คล้ายกับร้านสหกรณ์ในปัจจุบัน ฉะนั้นในวงการร้านสหกรณ์สมัยนี้ จึงให้เกียรติแก่ท่านมาก

สหกรณ์ สมาคมแห่งแรกที่ดำเนินการประสบผลสำเร็จ และเป็นแบบฉบับในโลกนี้ก็คือร้านสหกรณ์แห่งเมืองรอชเดล (Rochdale) ประเทศอังกฤษ (England) ตั้งขึ้นเมื่อปีพ.ศ. 2387 โดยกรรมกรช่างทอผ้าจำนวนหนึ่ง ซึ่งมีรายได้น้อย และประสบปัญหาในด้านการซื้อหาเครื่องอุปโภคอันจำเป็นแก่การครองชีพ เช่น ราคาแพง มีการปลอมปน และถูกเบียดเบียนในการชั่ง ตวง วัด ประกอบกับการได้รับแนวความคิดจาก “โรเบิร์ต โอเวน (Robert Owen)” ในการรวมตัวกันจัดตั้งสหกรณ์เพื่อช่วยตนเอง และช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน และไม่ต้องตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของอุตสาหกรรม และพ่อค้า ซึ่งมีอำนาจการผลิตทางการค้าในสมัยนั้น จึงได้ร่วมกันจัดตั้งเป็นสมาคมประกอบด้วยผู้ริเริ่ม 28 คน โดยรวมทุนกันจัดตั้งร้านค้าเครื่องอุปโภคบริโภคขึ้น จากนั้นนำเงินทุนที่รวบรวมได้ไปซื้อสิ่งของที่จำเป็นแก่การครองชีพ โดยจัดซื้อในราคาขายส่ง มาขายให้แก่สมาชิก และให้สมาชิกเสียสละเวลามาช่วยกิจการของร้าน

ต่อมามีจำนวนสมาชิกเพิ่ม ทำให้ธุรกิจการค้าขายอย่างกว้างขวาง และยังมีการทำธุรกิจกับบุคคลภายนอกด้วย นักสหกรณ์รอชเดล หรือ ที่เรียกกันว่า “ผู้นำแห่งรอชเดล” ได้กำหนดหลักปฏิบัติไว้ 10 ประการ ซึ่งมีสาระสำคัญหลายประการ ที่ถูกยึดถือเป็นหลักการสหกรณ์สากลมาจนถึงปัจจุบัน แม้จะล่วงเลยมาเป็นเวลานาน แต่ร้านสหกรณ์รอชเดล ก็ยังคงอยู่ และกลายเป็นร้านที่มีขนาดใหญ่ ยิ่งกว่านั้น วิธีการของร้านสหกรณ์สำหรับผู้บริโภคแบบนี้ได้แพร่หลายออกไปสู่ประชาชนกลุ่มอื่น ๆ ปัจจุบันร้านสหกรณ์ที่ถือหลักการสำคัญ ๆ อย่างเดียวกันนี้ มีอยู่ในประเทศต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก

ส่วนสหกรณ์ประเภทอื่น ๆ เช่น สหกรณ์ที่ช่วยสมาชิกให้กู้ยืมเงินไปทำทุน สหกรณ์เครดิต และสหกรณ์สินเชื่อก็เช่นเดียวกัน สหกรณ์เหล่านี้เกิดจากความขัดสน และความเดือดร้อนของเกษตรกร และกรรมกร เนื่องจากหาเงินกู้ยืมมาประกอบการทำกินได้ยาก และแม้ว่ากู้มาได้ก็ต้องเสียดอกเบี้ยแพงจนไม่สามารถหารายได้มาให้เพียงพอกับการชำระดอกเบี้ย และเงินต้นได้ เป็นเหตุให้มีหนี้สินมาก เมื่อปี พ.ศ. 2393 “นายเฮอ์มันน์ ชูลซ์ (Hermann Schulze)” ชาวเยอรมัน ผู้พิพากษาแห่งเมืองเดลิทซ์ ได้คิดจัดตั้งสหกรณ์ประเภทหาทุนขึ้นในหมู่ชาวเมืองผู้เป็นช่างฝีมือ และพ่อค้าขนาดเล็ก โดยรวบรวมขึ้นเป็นองค์การ เพื่อจัดหาทุนให้สมาชิกกู้ยืม และในปีพ.ศ. 2405 “นายฟรีดริค วิลเฮล์ม ไรฟ์ไฟเซน (Friedrich Wilhelm Raiffisen)” ชาวเยอรมัน นายกเทศมนตรีเมืองเฮดเอ

สตอร์ฟ ได้จัดตั้งสหกรณ์หาทุนขึ้นในหมู่ชาวนบพ ซึ่งเป็นเกษตรกร โดยจัดเป็นองค์การเพื่อจัดหาทุนให้แก่สมาชิกกู้ยืมเช่นเดียวกัน ในเวลาต่อมาการรวมกันเป็นสหกรณ์ เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ก็ได้แพร่หลายไปยังประเทศต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ และเป็นตัวอย่างในการจัดตั้งสหกรณ์แก่ชาวนบพ และชาวเมืองมาจนปัจจุบัน

3.1.2) ประวัติการสหกรณ์ในประเทศไทย

การสหกรณ์ในประเทศไทย เกิดขึ้นได้โดยมีมูลเหตุมาจากสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ ประเทศไทยได้เริ่มมีการติดต่อซื้อขายกับต่างประเทศมากขึ้น ระบบเศรษฐกิจของชนบทที่ค่อย ๆ เปลี่ยนจากระบบเศรษฐกิจแบบเพื่อเลี้ยงตัวเองมาสู่ระบบเศรษฐกิจแบบเพื่อการค้า ความต้องการเงินทุนในการขยายการผลิต และการครองชีพจึงมีเพิ่มขึ้น ชาวนาที่ไม่มีทุนรอนของตนเองก็หันไปกู้ยืมเงินจากบุคคลอื่น ทำให้ต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราสูง และยังถูกเอาเปรียบจากพ่อค้า นายทุน ทุกวิถีทาง ชาวนาจึงตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบอยู่ตลอดเวลาทำนาได้ข้าวเท่าใดก็ต้องขายให้หนี้เกือบหมด นอกจากนี้การทำนาก็ยังมีผลผลิตที่ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับสภาพดินฟ้าอากาศ ถ้าปีไหนผลผลิตเสียหาย ก็จะทำให้หนี้สินพอกพูนมากขึ้นเรื่อย ๆ จนลูกหนี้บางรายต้องโอนกรรมสิทธิ์ในที่ดินให้แก่เจ้าหนี้ และกลายเป็นผู้เช่านา หรือ เร่ร่อนไม่มีที่ดินทำกินไปในที่สุด

จากสภาพปัญหาความยากจนของชาวนาในสมัยนั้น ทำให้ทางราชการคิดหาวิธีช่วยเหลือด้วยการจัดหาเงินทุนมาให้กู้ และคิดดอกเบี้ยในอัตราต่ำ ความคิดนี้ได้เริ่มขึ้นในปลายรัชกาลที่ 5 โดยกำหนดวิธีการที่จะช่วยชาวนาในด้านเงินทุนไว้ 2 วิธีคือ

วิธีที่ 1 : จัดตั้งธนาคารเกษตร เพื่อให้เงินกู้แก่ชาวนา แต่ขัดข้องในเรื่องเงินทุน และหลักประกันเงินกู้ ความคิดนี้จึงระงับไป

วิธีที่ 2 : วิธีการสหกรณ์ประเภทหาทุน วิธีนี้เกิดจากรัฐบาลโดยกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ในปัจจุบันคือ กระทรวงการคลัง ได้เชิญ “เซอร์ เบอ์นาร์ต ฮันเตอร์ (Sir Benard Hunter)” หัวหน้าธนาคาร แห่งมัทราส (Madras) ประเทศอินเดีย (India) เข้ามาสำรวจหาหนทางช่วยเหลือชาวนา ได้เสนอว่าควรจัดตั้ง “ธนาคารให้กู้ยืมแห่งชาติ” ดำเนินการให้กู้ยืมแก่เกษตรกร โดยมีที่ดิน และหลักทรัพย์อื่นเป็นหลักประกัน เพื่อป้องกันมิให้ชาวนาที่กู้ยืมเงินทอดทิ้งที่นาหลบหนีสินส่วนการควบคุมเงินกู้ และการเรียกเก็บเงินกู้ ท่านได้แนะนำให้จัดตั้งเป็นสมาคมที่เรียกว่า “โคออปอเรทีฟ โซไซตี้ (Co-operatives Society)” โดยมีหลักการร่วมมือกัน เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งคำนี้พระราชวรราชธิดา กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ได้ทรงบัญญัติศัพท์เป็นภาษาไทยว่า “สมาคมสหกรณ์” จึงกล่าวได้ว่าประเทศไทยเริ่มศึกษาวิธีการสหกรณ์ขึ้นในปีพ.ศ. 2457 แต่ก็ยังมีได้ดำเนินการ

จนกระทั่งในปีพ.ศ. 2458 ได้มีการเปลี่ยนแปลงกรมสถิติพยากรณ์ เป็นกรมพาณิชย์ และสถิติพยากรณ์ ประกอบด้วยส่วนราชการ 3 ส่วนคือ การพาณิชย์ การสถิติพยากรณ์ และการสหกรณ์

การจัดตั้งส่วนราชการสหกรณ์นี้ก็เพื่อจะให้ให้มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการทดลองจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น และพระราชวรวงศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ในฐานะทรงเป็นอธิบดีกรมพาณิชย์ และสถิติพยากรณ์ ขณะนั้นได้ทรงพิจารณาเลือกแบบอย่างสหกรณ์เครดิตที่จัดตั้งกันอยู่ในต่างประเทศหลายแบบในที่สุดก็ทรงเลือกแบบไรฟ์ไฟเซิน และทรงยืนยันไว้ในรายงานสหกรณ์ฉบับแรกว่า เมื่อได้พิจารณาแล้วได้ตกลงเลือกสหกรณ์ชนิดที่เรียกว่าไรฟ์ไฟเซิน ซึ่งเกิดขึ้นในเยอรมัน และมีจุดมุ่งหมายที่จะอุปถัมภ์คนจนผู้ประกอบกิจการย่อย ๆ เห็นว่าเป็นสหกรณ์ชนิดที่เหมาะสมที่สุดสำหรับประเทศไทย จากการที่พระองค์ได้ทรงเป็นผู้บุกเบิกริเริ่มงานสหกรณ์ขึ้นในประเทศไทย บุคคลทั้งหลายในขบวนการสหกรณ์ จึงถือว่าพระองค์เป็น “พระบิดาแห่งการสหกรณ์ไทย”

สำหรับรูปแบบไรฟ์ไฟเซินก็คือ สหกรณ์เพื่อการกู้ยืมเงินที่มีขนาดเล็ก สมาชิกจะได้รับความรับผิดชอบร่วมกัน ทำให้สะดวกแก่การควบคุมท้องที่ที่ได้รับการพิจารณาให้จัดตั้งสหกรณ์คือ จังหวัดพิษณุโลก เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีผู้คนไม่หนาแน่น และเป็นราษฎรที่เพิ่งอพยพมาจากทางใต้ จึงต้องการช่วยเหลือผู้อพยพ ซึ่งประกอบอาชีพการเกษตรให้ตั้งตัวได้ รวมทั้งเพื่อเป็นการชักจูงราษฎรในจังหวัดอื่นที่มีผู้คนหนาแน่นให้อพยพมาในจังหวัดนี้ และเข้าทำประโยชน์ในที่ดินอย่างเต็มที่ ต่อมากรมพาณิชย์ และสถิติพยากรณ์จึงได้ทดลองจัดตั้งสหกรณ์หาทุนขึ้น ณ ท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เป็นแห่งแรก ใช้ชื่อว่า “สหกรณ์วัดจันทร์ ไม่จำกัดสินใช้” โดยจดทะเบียนเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2459 มีพระราชวรวงศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ทรงเป็นนายทะเบียนสหกรณ์พระองค์แรก นับเป็นการเริ่มต้นการสหกรณ์ในประเทศไทยอย่างสมบูรณ์

ในระยะแรกตั้ง “สหกรณ์วัดจันทร์ ไม่จำกัดสินใช้” มีสมาชิกจำนวน 16 คน ทุนดำเนินงาน 3,080 บาท ซึ่งเป็นเงินจากค่าธรรมเนียมแรกเข้า 80 บาท และเงินทุนจำนวน 3,000 บาท ได้อาศัยเงินกู้จากแบงก์สยามกัมมาจล จำกัด ซึ่งก็คือ “ธนาคารไทยพาณิชย์” ในปัจจุบัน โดยมีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ เป็นผู้ค้ำประกัน และเสียดอกเบี้ยธนาคารในอัตราร้อยละ 6 ต่อปี คิดดอกเบี้ย จากสมาชิกในอัตราร้อยละ 12 ต่อปี กำหนดให้สมาชิกส่งคืนเงินต้นในปีแรก จำนวน 1,300 บาท แต่เมื่อครบกำหนดสมาชิกสามารถส่งเงินต้นคืนได้ถึง 1,500 บาท ทั้งส่งดอกเบี้ยได้ครบทุกรายการ แสดงให้เห็นว่าการนำวิธีการสหกรณ์เข้ามาช่วยแก้ไขความเดือดร้อนของชาวนาได้ผล และจากความสำเร็จของ “สหกรณ์วัดจันทร์ ไม่จำกัดสินใช้” รัฐบาลจึงได้คิดขยายกิจการสหกรณ์ไปยังจังหวัดอื่น ๆ แต่การจัดตั้งสหกรณ์ในระยะแรกนั้น นอกจากจะมีข้อจำกัดเรื่องเงินทุนแล้วยังมีข้อจำกัดในทางกฎหมายด้วย เพราะพระราชบัญญัติเพิ่มเติมสมาคมในปีพ.ศ. 2459 ทำให้การจัดตั้งสหกรณ์ไม่

กว้างขวางพอที่จะขยายสหกรณ์ออกไป หากจะให้การจัดตั้งสหกรณ์เจริญก้าวหน้า และมีความมั่นคง จะต้องออกกฎหมายควบคุมให้มีขอบเขตกว้างขวาง ดังนั้นในเวลาต่อมาทางราชการจึงได้ประกาศยกเลิกพระราชบัญญัติเพิ่มเติมสมาคมในปีพ.ศ. 2459 แล้ว ประกาศใช้พระราชบัญญัติสหกรณ์ในปีพ.ศ. 2471 นับเป็นกฎหมายสหกรณ์ฉบับแรก พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้เปิดโอกาสให้มีการรับจดทะเบียนสหกรณ์ประเภทอื่น ๆ จากนั้นได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติสหกรณ์ในปีพ.ศ. 2471 อีก 3 ครั้ง นับว่าการประกาศใช้พระราชบัญญัติสหกรณ์ในปีพ.ศ. 2471 ช่วยให้การจัดตั้งสหกรณ์ได้ขยายออกไปอีกมาก

ในปีพ.ศ. 2478 มีการริเริ่มจัดตั้งสหกรณ์เช่าซื้อที่ดินที่จังหวัดปทุมธานี และได้จัดตั้งสหกรณ์ประเภทใหม่ ๆ ขึ้นอีกหลายประเภท เช่น สหกรณ์บำรุงที่ดิน สหกรณ์การขาย สหกรณ์นิคม ฝ่าย สหกรณ์หาทุน และบำรุงที่ดิน ในปี พ.ศ. 2480 ร้านสหกรณ์ได้ถูกจัดตั้งขึ้นเป็นแห่งแรกที่อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ชื่อว่า “ร้านสหกรณ์บ้านเกาะ จำกัดสิน” ใช้มีสมาชิกแรกตั้ง 279 คน และได้มีการจัดตั้งร้านสหกรณ์ในลักษณะนี้ขึ้นอีกหลายแห่ง เพื่อช่วยเหลือประชาชนเกี่ยวกับปัญหาค่าครองชีพ โดยจัดตั้งขึ้นทั้งในส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และส่วนของประชาชน

การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญที่สุดของขบวนการสหกรณ์ในประเทศไทยก็คือ การควบสหกรณ์หาทุนเข้าด้วยกัน โดยทางราชการได้ออกพระราชบัญญัติสหกรณ์ในปีพ.ศ. 2511 เปิดโอกาสให้สหกรณ์หาทุนขนาดเล็กที่ดำเนินธุรกิจเพียงอย่างเดียว ควบเข้ากันเป็นขนาดใหญ่ สามารถขยายการดำเนินธุรกิจเป็นแบบอเนกประสงค์ ซึ่งจะเป็ประโยชน์แก่สมาชิกได้มากกว่า ด้วยเหตุนี้สหกรณ์หาทุนจึงแปรสภาพเป็นสหกรณ์การเกษตรมาจนปัจจุบัน และในปีพ.ศ. 2511 สันนิบาตสหกรณ์ แห่งประเทศไทยได้ถือกำเนิดขึ้นมา เพื่อเป็นสถาบันสำหรับการศึกษาก่อสมาชิกสหกรณ์ ทั่วประเทศ มีหน้าที่ติดต่อประสานงานกับสถาบันสหกรณ์ต่างประเทศ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ และความช่วยเหลือร่วมมือกันระหว่างสหกรณ์สากลในด้านอื่น ๆ ที่มีใช้เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ โดยมีสหกรณ์ทุกประเภทเป็นสมาชิก ซึ่งประเทศไทยได้กำหนดประเภทสหกรณ์ไว้ 6 ประเภท ตามประกาศกฎกระทรวงเกษตร และสหกรณ์ในปีพ.ศ. 2516 ประกอบด้วยสหกรณ์การเกษตร สหกรณ์นิคม สหกรณ์ประมง สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า และสหกรณ์บริการ และในปีพ.ศ. 2548 ได้ประกาศให้มีสหกรณ์รับจดทะเบียนเป็น 7 ประเภทคือ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์ประมง สหกรณ์นิคม สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ และสหกรณ์เครดิตยูเนียน และตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ในปีพ.ศ. 2542 ซึ่งถือใช้อยู่ในปัจจุบันได้เพิ่มเติมบทบัญญัติที่ว่าด้วยคณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติ กองทุนพัฒนาสหกรณ์ (กพส.) การแบ่งแยกสหกรณ์สมาชิกสมทบ และอื่น ๆ ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์ต่อขบวนการสหกรณ์อย่างมาก นับแต่สหกรณ์ได้ถือ

กำเนิดขึ้นในประเทศไทยจวบจนปัจจุบัน ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ในธุรกิจต่าง ๆ ได้สร้างความเชื่อถือเป็นที่ไว้วางใจของสมาชิก จนทำให้จำนวนสหกรณ์ จำนวนสมาชิก ปริมาณเงินทุน และผลกำไรของสหกรณ์ เพิ่มขึ้นทุกปี การสหกรณ์ในประเทศไทยจึงมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะต่อประชาชนที่ยากจน สหกรณ์จะเป็นสถาบันทางเศรษฐกิจ และสังคมที่ช่วยแก้ปัญหาในการประกอบอาชีพ และช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น

3.1.3) ประวัติพระบิดาแห่งการสหกรณ์ไทย

สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 (ม.ป.ป.) ได้กล่าวไว้ว่า พระราชประวัติพระบิดาสหกรณ์ ทรงมีพระนามว่าพระองค์เจ้ารัชสีนแจ่มจรัสทรงเป็นพระโอรสในกรมพระราชวังวิไชยชาญ (พระองค์เจ้ายอดยี่งยศ พระราชโอรส ในพระบาทสมเด็จพระปิ่นเกล้าเจ้าอยู่หัว) กับเจ้าจอมมารดาเลี่ยม (เล็ก ชูโต) ประสูติเมื่อวันที่ 10 มกราคม พ.ศ. 2419

- พ.ศ. 2436 ขณะพระชันษาได้ 16 ปี จึงเข้ารับราชการในตำแหน่ง นายเวรกระทรวงธรรมการ และได้เลื่อนเป็นผู้ช่วยในกรมศึกษาธิการ ทรงรับหน้าที่พิเศษเป็นข้าหลวงสอบไล่วิชาหนังสือไทย ทรงเป็นกรรมการพิเศษร่างพระราชบัญญัติพิจารณาความแพ่ง และทรงได้เลื่อนเป็นผู้ช่วยที่ปรึกษากระทรวงพระคลังมหาสมบัติ

- พ.ศ. 2440 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จประพาสยุโรป และทรงพระกรุณาโปรดเกล้าให้พระองค์เจ้ารัชสีนแจ่มจรัสตามเสด็จด้วย และทรงศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ เป็นเวลา 2 ปี

- พ.ศ. 2442 ทรงเสด็จกลับจากประเทศอังกฤษทรงเข้ารับราชการในกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ทรงรับตำแหน่งเป็นผู้ช่วยอธิบดีกรมตรวจ และกรมสารบาณชี (ปัจจุบันคือกรมบัญชีกลาง)

- 1 เมษายน พ.ศ. 2444 ทรงย้ายเป็นปลัดกรมธนบัตร และเจริญก้าวหน้าเป็นผู้แทนเจ้ากรมธนบัตร เจ้ากรมกองที่ปรึกษาอธิบดีกรมพาณิชย์ และสถิติพยากรณ์

- พ.ศ. 2456 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เฉลิมพระยศพระองค์เจ้ารัชสีนแจ่มจรัสเป็นพระองค์เจ้า ต่างกรมมีพระนามจากฤกษ์ในพระสุพรรณ บัญว่าพระราชวรวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์มุสิกนามทรงศักดิ์ดินา 11,000 ไร่ ตามพระราชกำหนดอย่างพระองค์เจ้าต่างกรมในพระราชวังบวร

- 1 กันยายน พ.ศ. 2458 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ยกกรมสถิติพยากรณ์ขึ้นเป็นกรม บัญชาการชั้นมีอธิบดีเป็นหัวหน้าอยู่ในสังกัด

กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ มีชื่อว่า “กรมพาณิชย์ และสถิติพยากรณ์” ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้พระราชารวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์เป็นอธิบดี

• ด้วยค่านึงว่าชาวนาเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของการพาณิชย์ เพราะข้าวเป็นสินค้าสำคัญของประเทศ แต่ชาวนามีหนี้สินมาก ทำนาได้ข้าวมาอย่างน้อยเท่าใดก็ต้องขายใช้หนี้เกือบหมดถึงกระนั้นหนี้สินก็ยังพอกพูน กรมพาณิชย์ และสถิติพยากรณ์เห็นว่าการช่วยกู้ฐานะชาวนาให้พ้นอุปสรรคคือ วิธีการจัดตั้งสหกรณ์



รูปภาพที่ 3.1 : พระบิดาแห่งการสหกรณ์ไทย

ที่มา : <https://shorturl.asia/wg0Nq>

3.1.4) กำเนิดสหกรณ์แห่งแรกของไทย

• เมื่อ พ.ศ. 2458 นโยบายแห่งรัฐ เห็นสมควรนำวิธีการสหกรณ์ เข้ามาช่วยพัฒนาประเทศให้ประชาชนได้หลุดพ้นจากความยากจน โดยเฉพาะเกษตรกร พระราชารวงศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ พระบิดาแห่งการสหกรณ์ไทย ได้ทรงส่งเสริมให้ก่อตั้งสหกรณ์แห่งแรกคือ “สหกรณ์วัดจันทร์ ไม่จำกัดสินใช้” ณ ตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก และทรงเป็นนายทะเบียนสหกรณ์ รับจดทะเบียนเป็นสหกรณ์แห่งแรก เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2459 ตามรูปแบบสหกรณ์เครดิตแบบไรฟ์ไฟเซน (สหกรณ์สำหรับชาวนาในประเทศเยอรมนีตั้งโดย Friedrich Wilhelm Raiffisen)

• ต่อมาได้จัดขึ้นที่อำเภอบ้านหมี่ และอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี และอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมสหกรณ์ที่ได้จัดตั้งขึ้น 60 สมาคม ในระหว่าง 4 ปี ที่ได้จัดสหกรณ์ขึ้นทดลองนั้น ปรากฏว่า สหกรณ์เป็นงานที่จัดขึ้นได้โดยสะดวก เพราะคนไทยเป็นคนที่เรียนรู้ของใหม่ได้เร็วประกอบด้วยความซื่อสัตย์ต่อกันและกัน มีคุณความดีทุกประการที่เป็นปัจจัยสนับสนุนการตั้ง

สหกรณ์ให้มีผลดีแก่พลเมืองผู้เป็นชาวนา กรมพาณิชย์ และสถิติพยากรณ์ได้รับความรู้เช่นนั้น จึงได้วางหลักการตั้งสหกรณ์ให้แพร่หลายไปในพระราชอาณาจักร

- พระราชวรวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ทรงสิ้นพระชนม์ด้วย พระโรคหลอดโลหิตในสมองตัน เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2488 เวลา 15.30 น. สิริพระชนมายุได้ 68 ปี 6 เดือน 13 วัน

- ทรงเสกสมรสกับหม่อมเจ้าหญิงพรพิมลพรรณ (วรวรรณ) ในพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระนราธิปประพันธ์พงศ์ ทรงมีพระราช ธิดาและพระโอรสคือ

- หม่อมเจ้าวิภาวดี รังสิต
- หม่อมเจ้าภีศเดช รัชนี

3.1.5) ประเภทสหกรณ์

ในประเทศไทยสามารถแบ่งออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่

1) สหกรณ์การเกษตร : สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีอาชีพทางการเกษตรรวมตัวกันจัดตั้ง และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อนายทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิก และช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น

ความเป็นมา : สหกรณ์การเกษตรแห่งแรกได้จัดตั้งขึ้นในปีพ.ศ.2459 ชื่อว่า สหกรณ์วัดจันทร์ ไม่จำกัดสินใช้ ในจังหวัดพิษณุโลก เป็นสหกรณ์การเกษตรชนิดไม่จำกัด มีขนาดเล็กในระดับหมู่บ้านตั้งขึ้นในหมู่เกษตรกรที่มีรายได้ต่ำและมีหนี้สินมาก มีสมาชิกแรกตั้ง จำนวน 16 คน ทุนดำเนินงาน จำนวน 3,080 บาท เป็นค่าธรรมเนียมแรกเข้า จำนวน 80 บาท และเป็นทุนจากการกู้แบงก์สยามกัมมาจล (ธนาคารไทยพาณิชย์ในปัจจุบัน) จำนวน 3,000 บาท

วัตถุประสงค์ : สหกรณ์การเกษตรดำเนินธุรกิจแบบอเนกประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกดำเนินธุรกิจร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือส่วนรวมโดยใช้หลักคุณธรรมจริยธรรมอันดีงามตามพื้นฐานของมนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิก และส่วนร่วมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์

ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ : ทำให้สมาชิกมีปัจจัยการผลิตเพิ่มขึ้นจากการกู้เงินสหกรณ์ในอัตราดอกเบี้ยต่ำมาประกอบอาชีพ ทำให้มีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง หรือ มีที่ดินทำกินมากกว่าเดิม ทั้งได้รับความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการผลิต ตั้งแต่การใช้พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ การใช้ปุ๋ย การใช้ยาปราบศัตรูพืช การเก็บรักษาผลผลิตอย่างมีคุณภาพ ผลิตผลที่ได้จึงเป็นไปตาม ความ

ต้องการของตลาด ส่งผลให้สหกรณ์ และบุคคลในครอบครัวมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และการอนามัย

2) สหกรณ์ประมง : สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ชาวประมง เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพ ซึ่งชาวประมงแต่ละคนไม่สามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปได้ตามลำพัง บุคคลเหล่านี้จึงรวมตัวกันโดยยึดหลักการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

วัตถุประสงค์ : สหกรณ์ประมงดำเนินการให้ความรู้ทางด้านวิชาการในเรื่องการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสม และมีคุณภาพในการเพาะเลี้ยงการเก็บรักษา และการแปรรูปสัตว์น้ำแก่สมาชิก รวมทั้งให้ความช่วยเหลือทางด้านธุรกิจการประมงคือ การจัดหาเงินทุนให้สมาชิกกู้ ไปลงทุนประกอบอาชีพ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์การประมงมาจำหน่าย การจัดจำหน่ายสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ การรับฝากเงิน และสงเคราะห์สมาชิกเมื่อประสบภัยพิบัติ

ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ : ทำให้สมาชิกมีแหล่งเงินกู้ที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำมาลงทุนประกอบอาชีพ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งของจำเป็นที่สหกรณ์นำมาจำหน่ายในราคาที่เป็นธรรมเมื่อมีผลผลิต หรือ ผลิตภัณฑ์สหกรณ์จะรวบรวมขายให้ในราคาที่สูงขึ้น บริการรับฝากเงินเพื่อสะดวกปลอดภัยให้แก่สมาชิก และสมาชิกจะได้รับการศึกษาอบรมเกี่ยวกับการประกอบอาชีพการประมงตามหลักวิชาการแผนใหม่ ให้สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ และปริมาณตรงกับความต้องการของตลาด รวมถึงสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของทุกคนตามหลักการ และวิธีการสหกรณ์

3) สหกรณ์นิคม : สหกรณ์การเกษตรในรูปแบบหนึ่งที่มีการดำเนินการจัดสรรที่ดินทำกินให้ราษฎร การจัดสร้างปัจจัยพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่อยู่อาศัยควบคู่ไปกับการดำเนินการจัดหาสินเชื่อ ปัจจัยการผลิต และสิ่งของที่จำเป็น การแปรรูปการเกษตร การส่งเสริมอาชีพ รวมทั้งการให้บริการสาธารณสุขปโภคแก่สมาชิก

ความเป็นมา : ได้เริ่มดำเนินงานเป็นแห่งแรกที่อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เมื่อปีพ.ศ. 2478 โดยดำเนินการจัดซื้อที่นาราชพัสดุ จากกระทรวงการคลัง เนื้อที่ 4,109 ไร่เศษ มาจัดสรรให้สมาชิก 69 ครอบครัวในรูปของสหกรณ์การเช่าซื้อที่ดิน ต่อมาในปีพ.ศ.2481 ได้จัดตั้งนิคมสหกรณ์ในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เนื้อที่ 7,913 ไร่ และได้จัดสหกรณ์การเช่าที่ดินในเขตป่าสงวนแห่งชาติที่เสื่อมสภาพแล้วที่อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อปีพ.ศ. 2518

วัตถุประสงค์ : 1. เพื่อการจัดนิคมคือ การจัดหาที่ดินมาจัดสรรให้แก่ราษฎรประกอบอาชีพทางการเกษตร ตลอดจนจัดบริการด้านสาธารณสุขปโภคแก่สมาชิก และ 2. เพื่อการจัดสหกรณ์คือ การรวบรวมราษฎรที่ได้รับจัดสรรที่ดินจัดตั้งเป็นสหกรณ์

งานจัดนิคมเป็นงานจัดที่ดินทำกินให้ราษฎรโดยวิธีการสหกรณ์ มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1) การจัดหาที่ดิน

สหกรณ์นิคม : โดยอาศัยพระราชบัญญัติจัดที่ดินเพื่อการครองชีพปีพ.ศ. 2511 โดยกรมส่งเสริมสหกรณ์ขอรับที่ดินรกร้างว่างเปล่าที่คณะกรรมการจัดที่ดินแห่งชาติ จำแนกเป็นที่จัดสรรเพื่อการเกษตรนำมาจัดสรรให้ราษฎรเข้าครอบครองทำประโยชน์ และส่งเสริมให้จัดตั้งขึ้นเป็นสหกรณ์ ซึ่งเมื่อสมาชิกได้ปฏิบัติครบถ้วนตามข้อบังคับของสหกรณ์แล้วก็จะได้กรรมสิทธิ์ในที่ดินที่ได้รับจัดสรรนั้นในที่สุด

สหกรณ์การเช่าซื้อที่ดิน : โดยอาศัยประมวลกฎหมายที่ดินในปีพ.ศ. 2497 และนโยบายของรัฐบาลในเรื่องการจัดหาที่ดินให้ราษฎร กรมส่งเสริมสหกรณ์จึงจัดซื้อที่ดินขององค์การ หรือเอกชน นำมาปรับปรุงจัดสรรให้รวบรวมกันจัดตั้งขึ้นเป็นสหกรณ์ ซึ่งเมื่อสมาชิกได้ส่งชำระเงินค่าเช่าซื้อที่ดิน และปฏิบัติการอื่นครบถ้วนตามข้อบังคับของสหกรณ์แล้วก็จะได้กรรมสิทธิ์ในที่ดิน ที่ได้รับจัดสรรนั้นในที่สุด

สหกรณ์การเช่าที่ดิน : กรมส่งเสริมสหกรณ์ จะนำที่ดินป่าสงวนแห่งชาติ ที่เสื่อมโทรมแล้วมาจัดสรรให้ราษฎร และจัดตั้งขึ้นเป็นสหกรณ์ สมาชิกจะมีสิทธิเข้าครอบครอง ทำกินในที่ดินที่ได้รับจัดสรรนั้นโดยเสียค่าเช่าในอัตราต่ำ และที่ดินจะตกทอดทางมรดกไปยังลูกหลานได้ตลอดไป แต่ห้ามมิให้โอนกรรมสิทธิ์

สรุปสหกรณ์นิคมทั้ง 3 รูปนี้ คงมีเพียง 2 รูปแบบแรกที่สมาชิกจะได้ที่ดินเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง ส่วนในรูปของสหกรณ์การเช่าที่ดินนั้น สมาชิกจะได้เพียงสิทธิในการเช่า และสิทธิที่ตกทอดทางมรดกตลอดไปเท่านั้น

2) การวางแผน และปรับปรุงที่ดิน เมื่อได้รับที่ดินแปลงใดมาจัดสรรแล้วทางการจะสำรวจรายละเอียดสภาพภูมิประเทศ ชนิด และลักษณะดิน ปริมาณน้ำฝน จากนั้นจะวางแผนผังการใช้ที่ดินว่าควรดำเนินการสร้างบริการสาธารณูปโภคอย่างไรบ้าง เช่น ถนน การชลประทาน โรงเรียน สถานีอนามัย ฯลฯ

3) การรับสมัครและคัดเลือกบุคคลเพื่อรับการจัดสรรที่ดิน

4) การอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์ในที่ดิน

5) การกำหนดเงื่อนไขการใช้ที่ดิน และการได้กรรมสิทธิ์ที่ดิน

งานจัดสหกรณ์ เมื่อจัดราษฎรเข้าครอบครองทำประโยชน์ในที่ดินที่จัดหามาเรียบร้อยแล้ว ขั้นต่อไปคือ การรวบรวมราษฎรที่ได้รับจัดสรรที่ดินนั้นจัดตั้งเป็นสหกรณ์ขึ้น และขอจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ในปีพ.ศ. 2542 เพื่อให้เกษตรกรมีสถาบันของตนเองที่จะเป็นสื่อกลางใน

การอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ส่วนการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์จะมีลักษณะเช่นเดียวกับสหกรณ์การเกษตร

ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ : ทำให้สมาชิกสหกรณ์มีสหกรณ์เป็นสถาบัน ที่เป็นสื่อกลางในการขอรับบริการต่าง ๆ จากรัฐบาล และเป็นสถาบันที่อำนวยความสะดวกในด้านการจัดหาสินเชื่อ การรวมกันซื้อรวมกันขาย การส่งเสริมการเกษตร และการฝึกอบรมซึ่งเป็นการเสริมสร้างให้เกิดระบบที่ดีในการจัดการการผลิต และการตลาดโดยสมาชิก เพื่อสมาชิกในการประกอบอาชีพอย่างมั่นคงจนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

4) สหกรณ์ร้านค้า : สหกรณ์ที่มีผู้บริโภครวมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อจัดหาสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภคมาจำหน่ายแก่สมาชิก และบุคคลทั่วไป โดยจดทะเบียนตามกฎหมายสหกรณ์ ในประเภทสหกรณ์ร้านค้า มีสภาพเป็นนิติบุคคล ซึ่งสมาชิกผู้ถือหุ้นทุกคนเป็นเจ้าของสมาชิกลงทุนร่วมกันในสหกรณ์ด้วยความสมัครใจ เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค และเพื่อผดุงฐานะทางเศรษฐกิจของตน และหมู่คณะ

ความเป็นมา : สหกรณ์ร้านค้าจัดตั้งขึ้นโดยชาวชนบท อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปีพ.ศ. 2480 และได้เล็งกลับไปต่อมารัฐบาลได้ช่วยเหลือด้านการครองชีพให้กับประชาชนโดยการส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการจัดตั้งสหกรณ์ร้านค้าขึ้นทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งสหกรณ์ร้านค้าที่ตั้งขึ้นในเมืองที่ประชาชนหนาแน่น จะประสบความสำเร็จมากกว่าสหกรณ์ร้านค้าที่ตั้งขึ้นในชนบท

วัตถุประสงค์ : สหกรณ์ร้านค้าจะจัดหาสิ่งของ และบริการที่สมาชิกมีความต้องการมาจำหน่าย ช่วยจำหน่ายผลิตผล ผลิตภัณฑ์ของสมาชิก ส่งเสริม และเผยแพร่ความรู้ทางด้านสหกรณ์ และด้านการค้าให้แก่สมาชิกสหกรณ์ ปลุกจิตสำนึกให้สมาชิกรู้จักประหยัด ช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือ และประสานงานกับสหกรณ์ และหน่วยงานอื่นทั้งจากภายใน และภายนอกประเทศในอันที่จะเกื้อกูลกันและกัน

ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ : ทำให้สมาชิกมีสถานที่ซื้อขายสินค้าจำเป็นตามราคาตลาดในชุมชน ซึ่งเป็นสินค้าที่ดีมีคุณภาพ เพียงตรงในการชั่ง ตวง วัด ตามความต้องการของสมาชิก เมื่อสิ้นปีสหกรณ์มีกำไรสุทธิประจำปี สมาชิกจะได้รับเงินปันผลตามหุ้น และเงินเฉลี่ยคืน ตามส่วนที่ทำธุรกิจกับสหกรณ์ การซื้อขายด้วยเงินสดสินค้าจะมีราคาที่ถูกกว่าเงินผ่อน ทำให้สมาชิก มีความรอบคอบในการใช้จ่ายเงิน ก่อให้เกิดการประหยัด และอดออม ส่งผลให้สหกรณ์มีเงินทุนหมุนเวียนจำนวนมากพอในการจัดหาสินค้าราคาถูกมาจำหน่าย เพื่อประโยชน์ของสมาชิก

5) สหกรณ์ออมทรัพย์ : สถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลที่มีอาชีพอย่างเดียวกัน หรือ ที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็น หรือ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์งอกเงย และได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ สามารถกู้ยืมได้เมื่อเกิดความจำเป็นตามอุดมการณ์ในการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ความเป็นมา : สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย จัดตั้งขึ้นในหมู่ข้าราชการสหกรณ์ และพนักงานธนาคารเพื่อการสหกรณ์ จดทะเบียนเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2492 สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัดสินใช้ และได้แพร่หลายไปในหน่วยงานของรัฐ และเอกชน ทั่วประเทศ

วัตถุประสงค์ : เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ โดยการรับฝากเงิน และให้ผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ยอัตราเดียวกับธนาคารพาณิชย์ และโดยการถือหุ้นหัก ณ ที่จ่ายเป็น รายเดือน แต่ไม่เกิน 1 ใน 5 ของหุ้นทั้งหมด เมื่อสิ้นปีทางบัญชีต้องจ่ายเงินปันผลค่าหุ้นให้แก่สมาชิกในอัตราที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งให้บริการด้านเงินกู้แก่สมาชิกตามความจำเป็น

ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ : เป็นแหล่งเงินฝาก และเงินกู้ของสมาชิก ทำให้สมาชิกรู้จักเก็บออมเงิน และไม่ต้องไปกู้เงินนอกระบบ ทำให้สถาบันครอบครัวมีความมั่นคงขึ้น

6) สหกรณ์บริการ : สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ โดยมีประชาชนไม่น้อยกว่า 10 คน ที่มีอาชีพอย่างเดียวกัน ได้รับความเดือดร้อนในเรื่องเดียวกันรวมตัวกัน โดยยึดหลักการประหยัด การช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงในอาชีพต่อไป

ความเป็นมา : สหกรณ์บริการแห่งแรกจัดตั้งขึ้นในปีพ.ศ.2484 เป็นการรวมตัวกันในกลุ่มผู้มีอาชีพทำร่ม ชื่อว่า “สหกรณ์ผู้ทำร่มบ่อสร้าง จำกัดสินใช้” อยู่ที่ตำบลต้นเปา อำเภอ สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อมาในปีพ.ศ.2496 ได้มีการจัดตั้งสหกรณ์บริการไฟฟ้าหนองแขม จำกัด อำเภอหนองแขม กรุงเทพมหานคร เป็นสหกรณ์ที่ให้บริการด้านสาธารณูปโภค และในปีพ.ศ.2497 จัดตั้ง “สหกรณ์มีดอรัญญิก จำกัด” ที่ตำบลทุ่งช้าง อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และมีสหกรณ์บริการอีกหลายแบบตามมา เช่น สหกรณ์เคหสถาน สหกรณ์แท็กซี่ สหกรณ์หัตถกรรมผลิตภัณฑ์ไม้ สหกรณ์บริการน้ำประปา สหกรณ์ผู้จัดหางานแห่งประเทศไทย ฯลฯ

วัตถุประสงค์ : เพื่อดำเนินธุรกิจด้านการบริการตามรูปแบบของสหกรณ์ ส่งเสริมสวัสดิการแก่สมาชิก และครอบครัว ส่งเสริมการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในหมู่สมาชิกร่วมมือกับสหกรณ์อื่น และหน่วยงานอื่นเพื่อความก้าวหน้าของกิจการสหกรณ์

ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ : สมาชิกมีสิทธิเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาฝีมือการผลิตผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ให้มีคุณภาพได้มาตรฐานเป็นที่ต้องการของตลาด มีแหล่งรวมซื้อรวมขายผลิตภัณฑ์ และอุปกรณ์ในการผลิตผลิตภัณฑ์ ช่วยให้สมาชิกสหกรณ์ประกอบอาชีพได้ถูกต้องตามกฎหมาย มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองในราคาประหยัด และมีความปลอดภัยในชีวิต เมื่อสิ้นปีทางบัญชีถ้าสหกรณ์มีกำไรสุทธิประจำปี สมาชิกสหกรณ์จะได้รับเงินปันผลตามหุ้น และเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนที่ทำธุรกิจกับสหกรณ์

7) สหกรณ์เครดิตยูเนียน : สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน เช่นอาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นที่อยู่อาศัย ที่ทำงาน สถานศึกษา หรือประกอบอาชีพเดียวกัน หรือ มีกิจกรรมร่วมกันในลักษณะต่อเนื่อง และบุคคลเหล่านั้นมีความปรารถนาจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยวิธีการนำเงินของตนมาสะสมไว้เป็นกองทุน สมาชิก ทุก ๆ คนจะต้องสะสมเงินตามความสามารถของตนเป็นประจำ และสม่ำเสมอตามที่สหกรณ์กำหนด และเงินในกองทุนนี้จะสามารถช่วยเหลือสมาชิกที่มีความจำเป็น และเดือดร้อนทางด้านการเงิน คุ้มภัยไปแก้ไขปัญหา และบำบัดความเดือดร้อนเหล่านั้น หรือ ถ้าไม่มีความเดือดร้อนเงินสะสมก็จะมีมากขึ้น สหกรณ์เครดิตยูเนียน จึงเป็นสหกรณ์ที่มุ่งหวังให้สมาชิกช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บริหารงานโดยสมาชิก และทำกิจการทุกอย่างเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสมาชิก

ความเป็นมา : คำว่า “เครดิตยูเนียน” เป็นคำที่ “ฟรีดริค วิลเฮล์ม ไรไฟเฟเซน” ผู้ริเริ่มก่อตั้งเครดิตยูเนียน ได้คิดค้น และริเริ่มจัดตั้งในรูปของสมาคมครั้งแรกในประเทศเยอรมัน (Germany) ประกอบด้วยคำที่แสดงปรัชญาของสมาคมนี้ไว้ชัดเจน 2 คำ คือ “เครดิต (Credit)” หมายความว่า “ความเชื่อถือได้ ความไว้วางใจได้” และคำว่า “ยูเนียน (Union)” หมายความว่า “การรวมเป็นหนึ่งเดียวกัน” เป็นการรวมเอาความไว้วางใจซึ่งกันและกันเข้าเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อดำเนินงานร่วมกัน ให้บรรลุจุดหมาย การดำเนินงานของสมาคมนี้มีลักษณะของสหกรณ์เต็มตัว จึงเรียกว่า “สหกรณ์เครดิตยูเนียน” สำหรับในประเทศไทยได้รวมกลุ่มคนในย่านชุมชนแออัด ห้วยขวาง ดินแดง เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2508 และใช้ชื่อว่า “เครดิตยูเนียนแห่งศูนย์กลางเทวา” แต่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นสหกรณ์ สหกรณ์ที่ได้รับการจดทะเบียนเป็นแห่งแรกคือ “สหกรณ์เครดิตยูเนียนแม่มูล จำกัด” จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการจดทะเบียนเมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2522 ในประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์เครดิตยูเนียนเดิมอยู่ในประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ที่อยู่ในชุมชน ต่อมาได้กำหนดให้เป็นประเภท “สหกรณ์เครดิตยูเนียน” ตามกฎกระทรวงโดยกำหนดประเภทสหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียนไว้ เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2548

วัตถุประสงค์ : เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกช่วยตนเอง เพื่อดำเนินธุรกิจ การผลิต การค้า การบริการ และอุตสาหกรรมร่วมกัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยใช้หลักคุณธรรมพื้นฐานห้าประการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเสียสละ ความรับผิดชอบ ความเห็นใจกัน และความไว้วางใจกัน รวมทั้งจริยธรรมอันดีงาม เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิก และส่วนรวม ทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคม จนสามารถอยู่ดีกินดี และมีสันติสุข

ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ : 1. สมาชิกสหกรณ์มีสหกรณ์เป็นที่ฝากเงินได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปฝากเงินที่ไกล ๆ และจะมีเงินจำนวนน้อย หรือ มากก็สามารถสะสมได้ และ 2. สามารถขอกู้เงินในอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านการเงิน หรือ ความจำเป็นที่จะต้องใช้จ่าย

3.1.6) วันสำคัญเกี่ยวกับสหกรณ์

1) **วันสหกรณ์แห่งชาติ :** “สหกรณ์วัดจันทร์ ไม่จำกัดสินใช้” จังหวัดพิษณุโลก เป็นสหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นเป็น แห่งแรกในประเทศไทย โดยการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสมาคม เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2459 มีวัตถุประสงค์ เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการประกอบอาชีพให้เกษตรกร ซึ่งมีพระราชวรวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ทรงเป็นนายทะเบียนสหกรณ์พระองค์แรก พระองค์ทรงมีความห่วงใย ในสหกรณ์ที่พระองค์ทรงรู้สึกว่าเป็นองค์การที่จะเป็นประโยชน์ที่ยิ่งใหญ่ ต่อประเทศชาติ และวงการสหกรณ์ได้ถวายสมญานาม ให้ทรงเป็นพระบิดาแห่งการสหกรณ์ไทย และถือให้วันที่ 26 กุมภาพันธ์ เป็นวันสหกรณ์ เพื่อรำลึกถึงพระกรุณาคุณของพระองค์ ต่อมาคณะรัฐมนตรีมีมติในการประชุม วันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2527 ได้กำหนดให้วันที่ 26 กุมภาพันธ์ ของทุกปี เป็นวันสหกรณ์แห่งชาติ ตามวันก่อตั้งสหกรณ์ แห่งแรกในประเทศไทยคือ “สหกรณ์วัดจันทร์ ไม่จำกัดสินใช้” นั้นเอง



รูปภาพที่ 3.2 : สหกรณ์แห่งแรกของไทย

ที่มา : https://area2.office.cpd.go.th/content_page/item/98-cooperative-history.html

2) **วันสหกรณ์สากล** : “สหประชาชาติ (United Nation : UN) “ และองค์การสัมพันธภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ (International Co-operatives Alliance : ICA) ร่วมกันกำหนดให้วันเสาร์แรกของเดือนกรกฎาคมของทุกปี เป็นวันสหกรณ์สากล เพื่อให้สหกรณ์ และองค์การที่เกี่ยวข้องทั่วโลก ได้แสดงวิสัยทัศน์แลกเปลี่ยนทัศนคติและอุดมการณ์ระหว่างกัน อันจะเป็นประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขบวนการสหกรณ์ของโลก ซึ่ง ICA ได้เกิดขึ้นจากการร่วมมือกันของสหกรณ์ระหว่างประเทศ เป็นสมัชชาระหว่างชาติ เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม ค.ศ. 1895 (พ.ศ. 2438) ณ กรุงลอนดอน (London) ประเทศอังกฤษ (England) เพื่อเป็นองค์การสหกรณ์โลกที่จะประสานความร่วมมือในเรื่องต่าง ๆ นับเป็นองค์การที่เก่าแก่องค์การหนึ่งของโลก

3.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแท็กซี่

Kumpolpat Banlunggrattana (2565) ได้กล่าวไว้ว่า รถแท็กซี่สามารถหาได้ง่ายและส่วนใหญ่เป็นรถแท็กซี่ที่เราเห็นกันบนท้องถนน ซึ่งคำว่าแท็กซี่ทั่วไปนี้ผมอยากจะขยายความออกอีกหน่อย แบ่งออกได้เป็นแท็กซี่ใหม่กับเก่า ซึ่งรถเก่าคือ รถแท็กซี่ที่สภาพภายนอกดูไม่ทันสมัยอาจมีรอยทั่วคัน และรถที่ใช้ อาจเป็นรถที่มีอายุมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่รถแท็กซี่เหล่านี้จะติดแก๊สซึ่งบอกได้เลยว่าเป็นสิ่งที่ไม่ได้ผิดอะไรเพราะการขับรถส่งผู้โดยสารเป็นอาชีพ การที่จะใช้น้ำมันที่ราคาสูงในการขับรถส่งก็ไม่ได้เกิดการคุ้มทุน การที่ลดค่าใช้จ่ายในการทำงานเป็นเรื่องที่ถูกต้องที่สุด แต่การที่เราทำแบบนั้น ต้องยอมรับถึงข้อเสียที่ตามมาทีหลัง ส่วนใหญ่รถเหล่านี้สภาพจะโหดมโหฬารกว่ารถแท็กซี่อื่น ๆ และอาจทำให้ผู้โดยสารไม่พึงพอใจในการนั่ง ไม่ว่าจะด้วยกลิ่นภายในสภาพภายนอกหรือแม้กระทั่งมลพิษทางเสียงที่เกิดจากเครื่องยนต์ และอีกหนึ่งประเด็นที่หลายคนพูดถึงค่อนข้างเยอะคือ เรื่องความปลอดภัยภายในรถ

สิทธและสหกรณ์แท็กซี่ มีดังนี้

แท็กซี่สีเหลือง

สีกลางของกรมขนส่งทางบก สหกรณ์ทุกสหกรณ์ และบริษัทที่มีความประสงค์จะใช้สีสามารถแจ้งออกหนังสือแจ้งทางกรมการขนส่งทางบกได้ สหกรณ์ และบริษัทที่จดทะเบียนการจัดตั้งในรูปแบบการเดินรถแท็กซี่สาธารณะใหม่นั้น ทางขนส่งมีมาตรการและข้อบังคับอนุญาตให้ใช้แค่สีเหลืองเท่านั้น

แท็กซี่สีเขียว-เหลือง

กรณีจดทะเบียนในรูปแบบบุคคลทางกรมการขนส่งทางบก จะอนุญาตใช้ได้เฉพาะสีเขียว-เหลืองเท่านั้น และสามารถมีรถแท็กซี่ได้คันเดียว

แท็กซี่สีชมพู-คาดขาว

สหกรณ์แท็กซี่ปทุมวัน จำกัด

แท็กซี่สีชมพู-คาดเขียว

สหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด

แท็กซี่สีชมพู-คาดส้ม

สหกรณ์แท็กซี่สุขสวัสดิ์ จำกัด

แท็กซี่สีชมพู-คาน้ำเงิน

สหกรณ์แท็กซี่ไทย จำกัด

แท็กซี่สีชมพู-ขาว

สหกรณ์ราชพฤกษ์แท็กซี่ จำกัด

แท็กซี่สีชมพูล้วน

สหกรณ์สหมิตรแท็กซี่ จำกัด

แท็กซี่สีฟ้า

บริษัท ไทยเอชเอสซิ่ง จำกัด

แท็กซี่สีส้ม

สหกรณ์บวรแท็กซี่ จำกัด

แท็กซี่สีส้ม-คาดขาว

สหกรณ์กาญจนาแท็กซี่ จำกัด

แท็กซี่สีแดง-คาดส้ม

สหกรณ์แท็กซี่รวมมิตร จำกัด

แท็กซี่สีขาว-คาดแดง

สหกรณ์แท็กซี่เพชรเกษม จำกัด

ความแตกต่างระหว่างรถแท็กซี่ติดป้ายว่าง “สีแดง” กับ “สีเขียว”

Sanook (2567) เดิมทีกรมการขนส่งทางบกได้กำหนดหลักเกณฑ์ให้รถแท็กซี่ติดป้ายไฟว่าง “สีแดง” เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นได้ชัดเจนจากระยะไกล ส่วนแท็กซี่ที่ใช้ป้ายไฟว่าง “สีเขียว” จะเป็นรถที่อยู่ภายใต้โครงการ TAXI OK เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแท็กซี่ ให้มีมาตรฐานความปลอดภัย และการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยรถแท็กซี่ดังกล่าว มีการติดตั้งอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการตามหลักเกณฑ์ภายใต้โครงการ TAXI OK ประกอบด้วย

- ไฟสัญญาณ “ว่าง” สีเขียว
- โป๊ะไฟบนหลังคาแบบใหม่
- ปุ่มฉุกเฉินสำหรับผู้โดยสาร (Emergency)
- กล้องบันทึกภาพในรถแบบ Snap Shot
- ระบบ GPS Tracking
- มาตรฐานโดยสารแบบ Real – time
- แอปพลิเคชัน TAXI OK

ทั้งนี้โครงการ TAXI OK เริ่มเปิดตัวในประเทศไทยเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2560 ก่อนที่กรมการขนส่งทางบกมีข้อกำหนดให้รถแท็กซี่ทุกคันที่จดทะเบียนตั้งแต่วันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา จะต้องติดตั้งอุปกรณ์ส่วนควบคุม เพื่อความปลอดภัยดังกล่าวโดยประชาชนสามารถโบกเรียกใช้เหมือนกับรถแท็กซี่ทั่วไป และมีอัตราค่าโดยสารเท่ากัน ทั้งนี้ก็เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร สามารถตรวจสอบ และติดตามรถแท็กซี่ที่ใช้บริการได้ มีปุ่มฉุกเฉิน เพื่อขอความช่วยเหลือ และมีกล้องบันทึกภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในรถ เป็นต้น



รูปภาพที่ 3.3 : ไฟสัญญาณ “ว่าง”

ที่มา : <https://www.sanook.com/auto/84772/>

3.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแท็กซี่

กรุงเทพมหานคร (2565) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ขับแท็กซี่สามารถปฏิบัติต่อผู้โดยสารได้และไม่ได้ โดยข้อปฏิบัติของผู้ขับซีรด์แท็กซี่ มีดังนี้

* ข้อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติรถยนต์ (พ.ศ. 2522)

1) ในขณะที่อยู่ในระหว่างการรับจ้างบรรทุกคนโดยสาร ผู้ขับซีรด์แท็กซี่จะปฏิเสธ ไม่รับจ้างคนโดยสารมิได้ เว้นแต่การบรรทุกนั้นน่าจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ตน หรือ แก่คนโดยสาร (มาตรา 57 จัตุวา) กรณีฝ่าฝืนต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท

2) ต้องพาคนโดยสารไปยังสถานที่ที่ว่างตามเส้นทางที่สั้น หรือ ถึงที่หมายเร็วที่สุด หรือ เส้นทางที่ไม่แออัดเกินควร และต้องส่งคนโดยสาร ณ สถานที่ตามที่ตกลงกันไว้ โดยห้ามมิให้ พาคนโดยสารไปทอดทิ้งระหว่างทางไม่ว่าด้วยประการใด ๆ (มาตรา 57 เบญจ) กรณีฝ่าฝืน ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท

3) ในขณะขับรถต้อง (มาตรา 57 ฉ)

- ไม่สูบบุหรี่ หรือ กระทำด้วยประการใด ๆ ในลักษณะที่ก่อความรำคาญให้แก่ คนโดยสาร กรณีฝ่าฝืนต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท

- ไม่กล่าววาจาไม่สุภาพ เสียดสี ดูหมิ่น ก้าวร้าว หรือ แสดงกิริยาในลักษณะ ดังกล่าว ต่อคนโดยสาร กรณีฝ่าฝืนต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท

- ไม่เสพ หรือ เมาสุรา หรือ ของมึนเมาอย่างอื่น กรณีฝ่าฝืนต้องระวางโทษจำคุก ไม่เกิน 3 เดือน หรือปรับตั้งแต่ 2,000 บาทถึง 10,000 บาท หรือ ทั้งจำทั้งปรับ

- ไม่เสพยาเสพติดให้โทษ กรณีฝ่าฝืนต้องระวางโทษสูงกว่าที่กำหนดไว้ใน กฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษอีก 1 ใน 3

- ไม่เสพติดวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิต และประสาท กรณีฝ่าฝืนต้องระวางโทษสูงกว่า ที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิต และประสาทอีก 1 ใน 3

- ไม่ขับรถในขณะที่หย่อนความสามารถในอันที่จะขับ กรณีฝ่าฝืนต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 เดือน หรือ ปรับตั้งแต่ 2,000 บาทถึงหนึ่ง 10,000 บาท หรือ ทั้งจำทั้งปรับ

- ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดว่าด้วยความปลอดภัยในการรับจ้างบรรทุกคนโดยสาร

*** ข้อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก (พ.ศ. 2522)**

1) ห้ามปฏิเสธไม่รับจ้างบรรทุกทุกคนโดยสาร เว้นแต่การบรรทุกนั้นน่าจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ตน หรือ คนโดยสาร กรณีที่ประสงค์จะไม่รับจ้างบรรทุกทุกคนโดยสารให้แสดงป้ายรับจ้างบรรทุกทุกคนโดยสาร (มาตรา 93) กรณีฝ่าฝืนต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

2) ห้ามรับบรรทุกคนโดยสารเกินจำนวนที่กำหนดไว้ในใบอนุญาต (มาตรา 94) กรณีฝ่าฝืนต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

3) ห้ามเรียกให้คนขึ้นรถแท็กซี่โดยส่งเสียงอื้ออึง หรือ ในลักษณะที่ก่อความรำคาญ แก่คนโดยสาร หรือ ผู้อื่น รวมทั้งห้ามต้อน ดึง เหนี่ยว หรือ ยัดยื้อคน หรือ สิ่งของเพื่อให้ขึ้นรถแท็กซี่ (มาตรา 95) กรณีฝ่าฝืนต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

4) ห้ามเรียกเก็บค่าโดยสารเกินอัตราที่ปรากฏจากมาตรแท็กซี่ (มาตรา 96) กรณีฝ่าฝืนต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 500 บาท

5) ในขณะที่ขับรถ (มาตรา 99)

- ห้ามสูบบุหรี่เปิดวิทยุ หรือ กระทำด้วยประการใด ๆ ในลักษณะที่ก่อความรำคาญให้แก่คนโดยสาร
- ห้ามยื่นมือ แขน หรือ ส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายออกนอกรถ เว้นแต่เป็นการกระทำเพื่อให้สัญญาณ
- ห้ามจับคันบังคับรถด้วยมือเพียงด้านเดียว เว้นแต่มีเหตุจำเป็น
- ห้ามใช้เสียงสัญญาณ เมื่อเข้าไปในบริเวณโรงพยาบาล สถานที่ทำงาน หรือสถานศึกษา
- ห้ามใช้เสียงสัญญาณแตร เพื่อเร่งรถคันอื่น หรือ แสง หรือ ตัดหน้ารถอื่น ในลักษณะฉวัดเฉวียนเป็นที่น่าหวาดเกรงว่าจะเกิดอันตราย
- ห้ามรับคนโดยสารภายในบริเวณที่เจ้าพนักงานจราจรได้กำหนดเครื่องหมายจราจรห้ามรับคนโดยสาร และห้ามขับรถเข้าไปในบริเวณบ้านของผู้อื่น
- ห้ามกล่าววาจาไม่สุภาพ เสียสติ ดุหมั่น ก้าวร้าว หรือ แสดงกริยาดังกล่าวต่อคนโดยสาร หรือ ผู้อื่น กรณีฝ่าฝืนต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

3.4 แอปพลิเคชันไลน์

3.4.1 แอปพลิเคชัน (Application)

Raksanari (2562) ได้กล่าวไว้ว่า โปรแกรม หรือ ชุดสั่งที่ใช้ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่ และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ เพื่อให้ทำงานตามคำสั่ง และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยแอปพลิเคชัน (Application) จะต้องมีสิ่งที่เรียกว่า ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface : UI) เพื่อเป็นตัวกลางการใช้งานต่าง ๆ

ประเภทของแอปพลิเคชัน

- 1) แอปพลิเคชันระบบ : เป็นส่วนซอฟต์แวร์ระบบ หรือ ระบบปฏิบัติการ (Operating system) ที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์ และรองรับการใช้งานของแอปพลิเคชัน หรือ โปรแกรมต่าง ๆ ที่ติดตั้งอยู่ภายในคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่
- 2) แอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ : เป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์ หรือ โปรแกรมประยุกต์ที่ทำงานภายใต้ระบบปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์เฉพาะอย่างเนื่องจากผู้ใช้มีความต้องการใช้แอปพลิเคชันที่แตกต่างกัน จำนวนของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เคลื่อนที่มีหลากหลายชนิด

ขนาดหน้าจอที่แตกต่างกัน จึงมีผู้ผลิต และพัฒนาแอปพลิเคชันใหม่ ๆ ขึ้นเป็นจำนวนมาก เพื่อรองรับการใช้งานในทุก ๆ ด้าน

3.4.2 แอปพลิเคชันไลน์ (LINE Application)

MindPHP (2559) ได้กล่าวไว้ว่า รูปแบบอื่น ๆ คือ รูปแบบของสติ๊กเกอร์ ที่สามารถแสดงอารมณ์ และความรู้สึกของผู้ใช้ได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ตอบโจทย์ของคนในสังคมปัจจุบันได้เป็นอย่างดี แอปพลิเคชันไลน์นี้ ทำงานได้บนหลากหลายอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และยังรองรับระบบปฏิบัติการมือถือ ทั้ง IOS และ Android อีกด้วย

ลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชันไลน์ (LINE Application)

- 1) เป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารสามารถ ส่งข้อความ หรือ ข้อมูลข่าวสาร และผู้รับสารยังสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบกลับโดยตรงได้ในทันที
- 2) สามารถสร้างกลุ่มเพื่อการสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม ระหว่างบุคคลหลายบุคคล สามารถเชื่อมต่อ และสื่อสารกันภายในกลุ่ม ซึ่งเมื่อสมาชิกภายในกลุ่มส่งสารออกไป จะถึงผู้รับสาร ที่เป็นสมาชิกกลุ่มได้ทุกคน
- 3) สามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้เฉพาะเจาะจง หลังจากที่ผู้ส่งสารมีข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม ผู้รับสารเป้าหมายหลัก และลักษณะของสารที่กลุ่มเป้าหมายสนใจ ผู้ส่งสารสามารถส่งข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นไปยังผู้รับสารได้ตรงตามที่ต้องการ
- 4) สามารถสื่อสารได้ตลอดโดยไม่จำกัดช่วงเวลา และระยะเวลาในการสื่อสาร โดยสามารถส่งสารไปยังผู้รับสารได้หากยังมีการเชื่อมต่อเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต และคู่สื่อสารยังมีสถานะเป็นเพื่อนกัน
- 5) สามารถส่งรูปแบบสารได้หลากหลายรูปแบบ โดยสามารถเลือกสารให้ เหมาะสมกับรูปแบบ และกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารได้
- 6) สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้ อย่างเฉพาะเจาะจง เมื่อผู้รับสารไม่มีความประสงค์ที่จะรับสารนั้นอีกต่อไป หรือ สารที่ส่งมานั้นรบกวนผู้รับสาร
- 7) สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้ เสมือนการพูดคุยทาง โทรศัพท์ไป ยังสมาชิกบนเครือข่ายไลน์โดยไม่เสียค่าบริการ
- 8) มีสติ๊กเกอร์หลายรูปแบบที่ช่วยเพิ่มการสนทนาให้ชัดเจนขึ้น ช่วยสนับสนุน ข้อความระหว่างคู่สื่อสารให้ชัดเจน และมีสีสัน และชีวิตชีวามากขึ้น
- 9) สามารถสร้างใหม่ไลน์ได้ เช่นเดียวกับสังคมออนไลน์อื่น ๆ ผู้ใช้สามารถโพสต์ ข้อความรูปภาพต่าง ๆ บนหน้าใหม่ไลน์ของตนเองได้

10) รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลาย ผู้ใช้สามารถส่งแฟ้มงานเอกสารในรูปแบบของนามสกุลไฟล์ต่าง ๆ ได้ มีลักษณะคล้ายกับการรับ-ส่งอีเมล

3.4.3 ไลน์ ออฟฟิเชียล แอคเคาท์ (LINE Official Account)

LINE (ม.ป.ป.) ได้กล่าวไว้ว่า บัญชีทางการของไลน์ (LINE) ความแตกต่างของบัญชี (LINE Official Account : LINE OA) นั้นคือ สร้างขึ้นเพื่อธุรกิจ หรือ เชิงพาณิชย์นั่นเอง แต่รูปแบบการสื่อสาร เช่น การพูดคุย ส่งรูปภาพ และวิดีโอ ไม่ได้แตกต่างจากไลน์ (LINE) ส่วนบุคคลมาก เพียงแต่ (LINE Official Account : LINE OA) นั้นมีฟีเจอรืมากมายที่สร้างขึ้นมารองรับสำหรับการทำธุรกิจต่าง ๆ เช่น คุปองสะสมแต้ม ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ แถมยังสามารถเพิ่มเพื่อนได้แบบไม่จำกัดต่างจากไลน์ (LINE) ส่วนบุคคลที่เพิ่มเพื่อนได้จำกัด แล้วยังมีฟีเจอรืต่าง ๆ อีกมากมายที่ทางไลน์ (LINE) คอยอัปเดตอยู่เสมอเพื่อตอบโจทย์ การใช้งานด้านธุรกิจให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น มีฟีเจอรืพิเศษหลายอย่าง ดังนี้

- **Greeting Message** : เป็นข้อความที่จะส่งให้คนที่แอดเป็นเพื่อนกับเราในครั้งแรก
- **Broadcast** : สามารถส่งข่าวสาร ข้อความให้ผู้ติดตามพร้อมกันได้
- **Admin** : ที่สามารถมีได้สูงสุด 100 คน เพื่อรับมือปัญหาการตอบข้อความ
- **Account Page** : สามารถใส่ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ให้คนเข้ามาดูได้
- **Rich Message** : เป็นภาพ Banner ขนาดใหญ่ สามารถใส่ลิงค์ให้ไปยังช่องทางอื่น ๆ
- **Rich Video** : เป็นวิดีโอ Banner ขนาดใหญ่ สามารถใส่ลิงค์ให้ไปยังช่องทางอื่น ๆ ได้
- **Rich Menu** : เมนูลัดที่ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
- **1 On 1 Chat** : ช่วยจัดระเบียบลูกค้่า สามารถติด Tag ให้กับลูกค้่าเพื่อจัดกลุ่มได้ ซึ่งสามารถติด Tag ให้กับลูกค้่าแต่ละคนสูงสุดถึง 10 Tags
- **Card Message** : เป็นการบรอดแคสตีในรูปแบบของภาพสไลด์ ที่สามารถปิดภาพไปด้านข้างเพื่อดูสินค้าได้ และเพิ่มการ์ดได้สูงสุดถึง 9 การ์ด
- **Auto – Reply** : ระบบตอบกลับอัตโนมัติ ที่ช่วยตอบคำถามในช่วงเวลาที่ไม่สะดวกตอบ สามารถกำหนดช่วงเวลาที่ต้องการให้ทำงานได้ สามารถกำหนด Keyword เพื่อให้ระบบตอบคำถามได้
- **Coupon** : ฟีเจอรืช่วยกระตุ้นยอดขาย สามารถใช้งานได้หลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นจัดโปรโมชันลดราคา จัดกิจกรรมแจกฟรี หรือ ใช้แลกเป็นของขวัญ
- **Reward Card** : หรือ บัตรสะสมแต้ม เป็นฟีเจอรืที่ช่วยกระตุ้นยอดขายให้ธุรกิจ ให้คนที่เคยซื้อกลับมาซื้ออีกครั้ง

3.4.4 ระบบแชทบอท (Chatbot)

Thaiware (2563) ได้กล่าวไว้ว่า ซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยตอบกลับการสนทนาผ่านข้อความ หรือ เสียงแบบอัตโนมัติ และรวดเร็ว สามารถใช้งานได้ทั้งบนแอปพลิเคชัน และบนเว็บไซต์

หลักการทำงานของแชทบอท (Chatbot)

แชทบอทนั้น จะวิเคราะห์คำถามของผู้ใช้งาน โดยจะตรวจหาคำที่เหมือน หรือ คล้ายกับ คีย์เวิร์ดที่ได้กำหนด เมื่อหาคำที่คล้ายกับคีย์เวิร์ดได้แล้ว จะตอบกลับผู้ใช้งานในคำตอบที่เหมาะสม และรวดเร็วที่สุดโดยอัตโนมัติ

ประเภทของแชทบอท (Chatbot)

1) Scripted / Quick Reply Chatbot : แชทบอทชนิดเลือกคำถามจากเมนูที่มีให้ ซึ่งผู้ใช้งานจะเลือกคำถามจากเมนูที่มีให้ และแชทบอทจะตอบกลับตามคีย์เวิร์ดที่ถูกกำหนดไว้

2) Keyword Recognition Based Chatbot : แชทบอทชนิดตรวจสอบรูปแบบจากคำหลัก จะไม่มีแถบเมนูให้เลือก แต่สามารถพิมพ์คำถามส่งได้ทันที โดยแชทบอทจะตรวจสอบจากคำหลัก หรือ คีย์เวิร์ด และตอบกลับผู้ใช้งานตามข้อความในรูปแบบที่กำหนดไว้

3) Voice – Enabled Chatbot : แชทบอทชนิดประมวลผลจากเสียง ผู้ใช้งานจะสั่งการหรือ ถามด้วยเสียงแล้ว แชทบอทจะประมวลผลคำตอบจากเสียงพูดของผู้ใช้งาน

4) แชทบอทแบบผสม ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์คำถามได้เลย หรือ จะเลือกคำถามจากแถบเมนูที่มีให้ได้ด้วย เพื่อที่จะได้คำตอบที่ตรงประเด็นมากที่สุด

5) แชทบอทที่ใช้การเรียนรู้ขั้นสูง มีความซับซ้อนมากกว่าประเภทอื่น โดยมีการใช้ (Machine Learning : ML) และ (Artificial Intelligence : AI) มาพัฒนาแชทบอทให้สามารถจดจำการสนทนา และการเรียนรู้จากคำถามที่เจอ เพื่อนำมาพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบคำถามครั้งต่อไป

3.4.5 ไลน์บอท (Line Bot)

Saixiii (2560) ได้กล่าวไว้ว่า การที่ LINE Official Account นำ Messaging API มาใช้เป็นบริการ API เพื่อให้สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้คนเป็นคนตอบคือ ข้อดีของการใช้บริการนี้ นอกจากจะทำให้ผู้ใช้งานได้ง่าย และสะดวกมากยิ่งขึ้น ผู้ตอบข้อมูลก็จะสะดวกสบายมากขึ้นเช่นกัน เพราะไม่ต้องมาคอยตอบคำถามที่ถามซ้ำ ๆ หรือ ไม่จำเป็นต้องมานั่งเก็บข้อมูลที่คนละบริการตัวนี้ ช่วยให้ออกแบบข้อความ (Message) ได้ตอบกับผู้ใช้งานได้ตามต้องการ โดยมีรูปแบบใหม่ ๆ ที่สร้างขึ้นได้ ได้แก่ Text, Confirm, และ Carousel Content ซึ่งเมื่อรูปแบบที่เราสร้างออกมานั้น จะอยู่ในรูปของ Flex Message โดยจะใช้ JSON ในการสร้าง Flex โดยประเภทของการ

ส่งข้อมูลจะเป็นรูปแบบ นอกจากที่จะไปกำหนดค่าที่ได้ตอบกับผู้ใช้งานจากการตั้งค่าไว้ที่ด้านหลังบ้าน แล้วนั้นก็สามารถไปดึงข้อมูลจากเว็บไซต์ แต่บริการนี้ มักจะใช้งานควบคู่กับการทำ Rich Menu นอกจากนี้ ยังสามารถตอบกลับผู้ใช้งานได้เองตลอด 24 ชั่วโมง โดยที่ไม่จำเป็นต้องมาคอยตอบเอง ช่วยให้ผู้ใช้งานแก้ไขปัญหาได้ในเบื้องต้นอย่างว่องไว ไม่ต้องรอคอยเป็นเวลานาน

3.4.6 ไลน์ เมสเสจจิง เอพีไอ (Line Messaging API)

MindPHP (2561) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารระหว่างบริการของคุณ และผู้ใช้ไลน์ (LINE User) เป็นการสื่อสารแบบสองฝ่าย จะทำให้คุณสามารถให้บริการได้ในห้องแชทไลน์ เพื่อการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้ไลน์ (LINE User) แต่ละคน และ Messaging API จะส่ง และรับ ข้อมูลระหว่างเซิร์ฟเวอร์ (Server) ของคุณ และไลน์ (LINE) ผ่านทางเซิร์ฟเวอร์ (Server) ของทางไลน์ (LINE) การส่งคำขอจะใช้ API แบบ JSON Messaging API ทำการเชื่อมต่อระหว่างผู้ใช้ (User) ผ่านทางไลน์ ออฟฟิเชียล แอคเคาท์ (LINE Official Account) ซึ่ง Messaging API จะสามารถตอบรับ เพื่อนรวมถึงส่งข้อความหาผู้ใช้ (User) คนอื่น ๆ ที่เพิ่มบัญชี (Add Account) เป็นเพื่อนโดยผ่านทางผู้จัดการไลน์ (Line Manager) ที่ตั้งไว้ หรือ ส่งออกจากเซิร์ฟเวอร์ (Server) ของเราก็ได้ในรูปแบบสื่อปฏิสัมพันธ์โต้ตอบ (Interactive) การใช้งาน Messaging API ทำให้คุณสามารถส่งข้อมูลระหว่างเซิร์ฟเวอร์ (Server) ไปยังผู้ใช้ (LINE User) ผ่านทางโครงสร้างไลน์ (LINE Platform) ซึ่งคำขอ (Request) ที่ส่งข้อมูลต้องอยู่ในรูป JSON Format โดยตัวเซิร์ฟเวอร์ (Server) จะต้องเชื่อมต่อกับโครงสร้างไลน์ (LINE Platform) และเมื่อมีผู้ใช้ (User) เพิ่มเป็นเพื่อน (LINE Account) หรือ ส่งข้อความมาหา ทางโครงสร้างไลน์ (LINE Platform) จะทำการส่งคำขอ (Request) มายังเซิร์ฟเวอร์ (Server) ที่ลงทะเบียนผูกไว้กับ (LINE Account) นั้นทันที วิธีนี้เรียกว่า Webhook ซึ่งมันทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกเหมือนกันว่าได้โต้ตอบกับคนจริง ๆ

3.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

Peasert rk (2559) ได้กล่าวไว้ว่า แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ มีดังนี้

วีรพงษ์ (2539) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการคือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำ ให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา (2544) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการคือ กิจกรรม หรือ กระบวนการในการดำเนินการ อย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือ เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของ ตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่

กับสินค้า หรือ ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็วให้เป็นธรรม และความเสมอภาค

รัชยา (2535) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1) ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2) ความพึ่งพาได้ (dependability)
- 2) การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2) ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1) สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2) สามารถในการบริการ
 - 3.3) สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้ หรือ รับบริการได้สะดวก
 - 4.2) ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3) ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.5) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

- 7) ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8) ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
- 9) ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
- 9.1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2) การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
- 10.1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3) การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

สรุปได้ว่าการบริการได้ว่าเป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นของลูกค้า หรือ คนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ หรือ แสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

3.5.1) ความหมายของบริการ

การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายคือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบคือ

- 1) ขั้นตอนการให้บริการ : เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิคของปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด
- 2) พฤติกรรมการบริการ : เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้า และแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติมีหางเสียง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่ายคือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

3.5.2) ผู้ให้บริการ

ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือ แสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

3.5.3) ผู้รับบริการ

ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการ เพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองความต้องการของตนเอง และตนเองรู้สึกพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้ และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่อการใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ

3.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรกต อภิหมามงคลไชย (2565) ได้จัดทำโครงการงานสหกิจศึกษาเรื่อง “ระบบแชทบอท แอปพลิเคชัน LINE เพื่อลูกค้าของร้านอาหาร Top Knot - Rooftop Bar & Restaurant (Chatbot Function in LINE Application for Top Knot - Rooftop Bar & Restaurant Customers)” เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ทางโรงแรมได้ทำตามมาตรการในการป้องกันและควบคุมของรัฐบาล ทำให้มีการปิดห้องอาหารที่ไวขึ้น ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการไม่ทราบถึงข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไป ทางผู้จัดทำจึงเลือกทำระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE ที่เป็นแอปพลิเคชันที่เข้าถึงได้ง่าย สำหรับลูกค้าที่ต้องการมาใช้บริการห้องอาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่สนใจในห้องอาหารแล้ว ยังช่วยแบ่งเบาหน้าที่ และช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มอีกด้วย ผู้จัดทำได้สำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และบุคคลทั่วไป ซึ่งได้ใช้แบบสอบถามรูปแบบออนไลน์ในการวัดผลความพึงพอใจ จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็นด้านลักษณะทางกายภาพของระบบแชทบอทพบว่า ตัวแปรด้านความสอดคล้องระหว่างคำถาม และคำตอบมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ ตัวแปรด้านรูปแบบแอปพลิเคชันมีความง่ายต่อการใช้งาน และตัวแปรด้านความเร็วในการตอบสนองของแชทบอทมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เท่ากัน

เกรียงศักดิ์ แสงสว่าง และ กลุขณา ไวสำรวจ (2562) ได้จัดทำวิจัยเรื่อง “การจัดระบบบริการแท็กซี่โดยสารสาธารณะของกรมการขนส่งทางบก” มีวัตถุประสงค์ 1) การจัดระบบแท็กซี่สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก 2) องค์ประกอบที่เป็นปัญหาในการจัดระบบแท็กซี่สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก และ 3) แนวทางการจัดระบบแท็กซี่สาธารณะต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีของกรมการขนส่งทางบก เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลักในการศึกษาข้อมูลจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้มีประสบการณ์ในกิจการของระบบการให้บริการแท็กซี่สาธารณะ และการสนทนากลุ่มจากการศึกษาพบว่า (1) การจัดระบบแท็กซี่สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก ดำเนินการโดยการจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) และใบขับขี่ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ (2) องค์ประกอบที่เป็นปัญหาในการจัดระบบแท็กซี่สาธารณะของกรมการขนส่งทางบกคือ การร้องเรียนต่อรถแท็กซี่สาธารณะกับปัญหาของกรมการขนส่งทางบก และกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการให้บริการแท็กซี่สาธารณะรูปแบบใหม่เอูเบอร์ และ (3) แนวทางควบคุมระบบแท็กซี่โดยสารสาธารณะ ปัจจุบันยังไม่มีองค์การเฉพาะด้านที่เข้ามากำควบคุมดูแลอย่างจริงจัง กฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือ ระบบที่เหมาะสมต่อ

การดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมในรถแท็กซี่ยังไม่เหมาะสมการประสานงานของกรมการขนส่งทางบก ยังไม่สามารถที่จะบังคับให้รถแท็กซี่ที่มีอยู่ในปัจจุบันติดเครื่อง GPS ได้ เนื่องจากความไม่พร้อมในหลาย ๆ ด้านของระบบการจัดการของกรมการขนส่งทางบก และการร้องเรียนของประชาชนที่ใช้บริการแท็กซี่สาธารณะ และการใช้สื่อ เพื่อการแก้ไขปัญหาช่องทางร้องเรียนมีหลากหลายช่องทาง แต่ไม่สามารถตอบใจให้กับผู้ใช้รถแท็กซี่โดยสารสาธารณะที่ถูกกฎหมายได้อย่างทั่วถึงที่ ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะส่วนใหญ่จึงเลือกใช้บริการร้องเรียนสื่อโซเชียลซึ่งทำให้ได้รับการแก้ไขปัญหา และได้รับการชี้แจงเร็วกว่าช่องทางร้องเรียนกับกรมการขนส่งโดยตรง ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดระบบแท็กซี่สาธารณะคือ (1) การกำหนดนโยบายบริหารจัดการติดตามควบคุม เพื่อแก้ไขปัญหาผู้ขับขี่รถแท็กซี่โดยสารสาธารณะให้เป็นไปตามกฎหมาย (2) การวางนโยบาย และแผนการบริหารจัดการระบบแท็กซี่โดยสารสาธารณะในการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ และ (3) การจัดกระบวนการบริหารความร่วมมือระหว่างภาครัฐ และผู้ประกอบการเอกชนในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย ท่ามกลางบริบทการแข่งขันในหลากหลายมิติ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเลือกใช้บริการแท็กซี่สาธารณะที่ดีที่สุด

สุภาพ เข้มเพชร (2563) ได้จัดทำโครงการสหกิจศึกษาเรื่อง “การแจ้งเตือนเว็บไซต์ล่มผ่านไลน์ และการรับเรื่องร้องเรียนด้วยไลน์แอดแชทบอทของเว็บไซต์กรมสรรพากรช่วงวิกฤต COVID-19 (Notification Down Website via LINE & Customer Service using LINE@ Chatbot of revenue department in crisis COVID-19)” บริษัท อี-ซี.โอ.พี (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้ให้บริการ เผื่อระวังความปลอดภัยทางไซเบอร์ และให้คำปรึกษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับองค์กรชั้นนำตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทาง โทรศัพท์ อีเมล และไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคาท์ ซึ่งปัจจุบันลูกค้าติดต่อขอคำปรึกษาผ่านออฟฟิเชียลไลน์แอคเคาท์เป็นจำนวนมาก โดยส่วนมากเรื่องที่ต้องการจะมีความคล้ายคลึงกันเป็นจำนวนมาก จากปัญหาข้างต้นผู้จัดทำจึงได้เพิ่มความสามารถให้กับไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ โดยทำการติดตั้งริชเมนู และไลน์บอทเพิ่มเข้าไปในไลน์ออฟฟิเชียลไลน์แอคเคาท์ เพื่อให้รองรับทั้งบนสมาร์ตโฟน และคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังติดตั้งระบบแจ้งเตือนเว็บไซต์ล่มผ่านไลน์ จากการทดสอบพบว่าริชเมนู และไลน์บอทสามารถโต้ตอบกับลูกค้าแทนผู้ดูแลระบบได้ ส่วนในกรณีที่เว็บไซต์ล่มระบบสามารถแจ้งเตือนไปยังไลน์กลุ่มของผู้ดูแลระบบได้ ส่งผลให้ลดภาระของผู้ดูแลระบบ และให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้นผ่านออฟฟิเชียลไลน์แอคเคาท์

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงาน

การจัดทำโครงการเรื่องระบบการร้องเรียนของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ผ่านไลน์ ออฟฟิเชียล (The Complaint System for the Volunteer Taxi Co-operatives Limited through Platform LINE Official) มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบการร้องเรียนของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ผ่านไลน์ออฟฟิเชียล และเพื่อตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้โดยสารได้ทันที คณะผู้จัดทำได้ดำเนินการจัดทำโครงการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 การเตรียมการและการวางแผนโครงการ

- คณะผู้จัดทำได้ศึกษาข้อมูล และวิเคราะห์ปัญหาที่พบในสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด เนื่องจากมีจดหมายการร้องเรียนเป็นจำนวนมาก คณะผู้จัดทำเห็นถึงปัญหาจึงได้คิดค้นวิธีแก้ไขปัญหานี้ โดยการสร้างระบบตอบโต้อัตโนมัติ หรือ แชทบอทในไลน์ออฟฟิเชียล เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกกับพนักงาน และผู้โดยสารที่ต้องการร้องเรียน
- ปรึกษาพนักงานที่ปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับหัวข้อของโครงการ เพื่อรับคำแนะนำ และแนวทางในการทำระบบตอบโต้อัตโนมัติ หรือ แชทบอท
- ศึกษาหลักการทำงาน และขั้นตอนการทำระบบแชทบอทในไลน์ออฟฟิเชียล เพื่อนำมาสร้างระบบ แชทบอทใช้งานได้จริง

4.2 ขั้นตอนการทำระบบแชทในไลน์ออฟฟิเชียล

1. เข้าไปที่โปรแกรม LINE Business ID กดตัวเลือก LINE Official Account กดที่ตัวเลือกสร้างบัญชีทั่วไป



รูปภาพที่ 4.1 : เข้าโปรแกรม LINE Business ID

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

2. สร้างรายชื่อบัญชีทางการ LINE

รูปภาพที่ 4.2 : สร้างบัญชี

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

3. กรอกข้อมูลของสหกรณ์แท็กชื่ออาสาสมัคร จำกัด เพื่อลงทะเบียนให้ครบถ้วน ทั้ง 2 ส่วนคือ ข้อมูลการเข้าสู่ระบบ และข้อมูลบัญชี จากนั้นกดตกลง

The image shows two screenshots of a registration form. The left screenshot is titled 'สร้าง LINE ออฟฟิเชียลแอดเดส' and has three steps: 1.กรอกข้อมูลเบื้องต้น, 2.กรอกข้อมูลการสมัคร, and 3.แก้ไขการสมัคร. It contains fields for 'ชื่อผู้ใช้' (username) with value 'taxidassamkr', 'เบอร์โทรศัพท์' (phone number) with value '0982205410', and 'อีเมล' (email) with value 'assamakthrcokad@gmail.com'. The right screenshot is titled 'ข้อมูลบัญชี' and contains fields for 'บัตรประชาชน' (ID number) with value '12/20', 'อีเมล' (email) with value 'assamakthrcokad@gmail.com', 'ประเทศที่ฉันอาศัย & ธุรกิจ' (country) with value 'ไทย', 'ชื่อสมาชิก/ธุรกิจ' (member name/business) with value 'สหกรณ์แท็กชื่ออาสาสมัคร จำกัด', and 'ประเภทธุรกิจ' (business type) with value 'สุสานจัดการ - สุสานบริการ(อื่นๆ)'. There is a 'ตกลง' (confirm) button at the bottom.

รูปภาพที่ 4.3 : กรอกข้อมูลของสหกรณ์

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

4. เช็ครวตรวจสอบข้อมูลการสมัครครบถ้วน กดเสร็จสิ้น

The image shows a screenshot of the registration form at the 'ตรวจสอบรายละเอียด' (check details) step. It displays the information entered in the previous steps: 'ชื่อผู้ใช้' (username) 'taxidassamkr', 'อีเมล' (email) 'assamakthrcokad@gmail.com', 'ประเทศที่ฉันอาศัย & ธุรกิจ' (country) 'ไทย', 'ชื่อสมาชิก/ธุรกิจ' (member name/business) 'สหกรณ์แท็กชื่ออาสาสมัคร จำกัด', and 'ประเภทธุรกิจ' (business type) 'สุสานจัดการ - สุสานบริการ(อื่นๆ)'. There are 'ยกเลิก' (cancel) and 'เสร็จสิ้น' (finish) buttons at the bottom.

รูปภาพที่ 4.4 : ตรวจเช็คข้อมูลการสมัคร

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

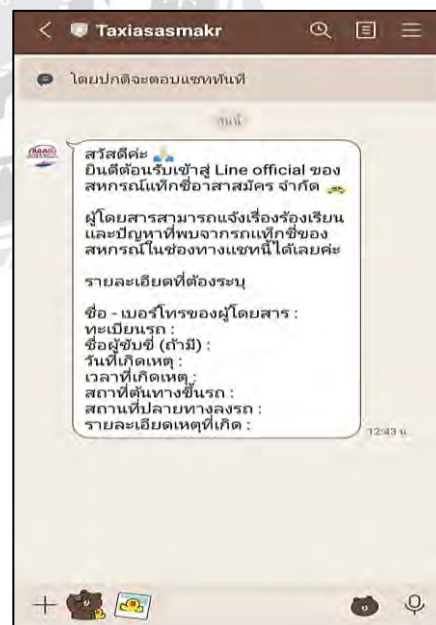
5. เสร็จสิ้นการสมัครสร้าง LINE Official Account แล้ว



รูปภาพที่ 4.5 : ระบบแสดงสถานะการสมัคร

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

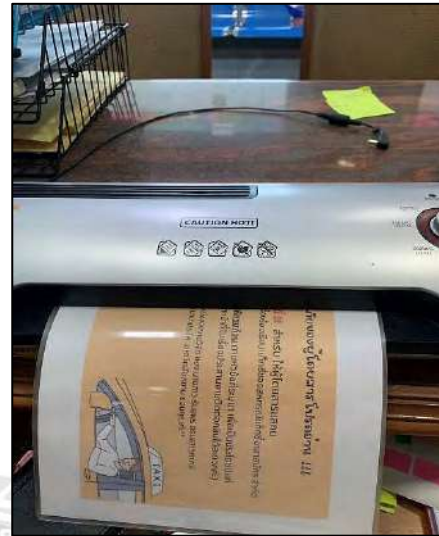
6. ทำการทดสอบระบบตอบกลับอัตโนมัติ โดยการกดเพิ่มเพื่อนกับตัวบอทแล้ว จะขึ้นข้อความเพื่อทักทายผู้เพิ่มบัญชีใหม่



รูปภาพที่ 4.6 : การทดสอบระบบตอบกลับอัตโนมัติ

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

7. เมื่อทดสอบระบบเสร็จเรียบร้อยแล้ว พิมพ์ QR Code และเคลือบพลาสติก



รูปภาพที่ 4.7 : จัดทำป้าย QR Code

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)



รูปภาพที่ 4.8 : เคลือบป้าย QR Code ด้วยพลาสติก

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

8. ชี้แจงวัตถุประสงค์ของโครงการให้กับคนขับรถจำนวน 60 คนรับทราบ



รูปภาพที่ 4.9 : ชี้แจงวัตถุประสงค์ของโครงการให้กับคนขับรถรับทราบ

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

9. นำป้าย QR Code แขนงไว้หลังเบาะคนขับรถแท็กซี่จำนวน 60 คัน



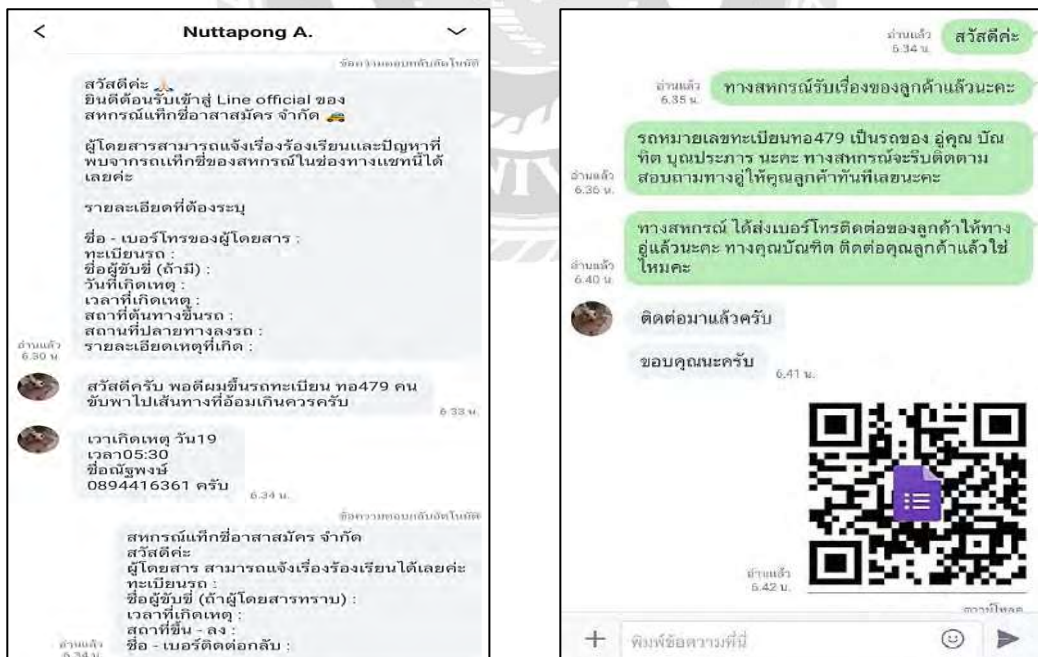
รูปภาพที่ 4.10 : นำป้าย QR Code แขนงไว้หลังเบาะคนขับรถ

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

ตัวอย่างของผู้โดยสารที่มีการร้องเรียนกับสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ผ่านไลน์ออฟฟิเชียล



รูปภาพที่ 4.11 : ตัวอย่างการร้องเรียนของผู้โดยสารในแชทและการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)



รูปภาพที่ 4.12 : ตัวอย่างการร้องเรียนของผู้โดยสารในแชทและการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

4.3 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด

จากแท็กซี่จำนวน 60 คันที่คณะผู้จัดทำได้นำป้ายไปห้อยไว้ พบว่ามีผู้โดยสารที่ร้องเรียนเข้ามาในระบบจำนวน 14 คน หลังจากดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนมาเรียบร้อยแล้ว คณะผู้จัดทำได้ประเมินการใช้งานของระบบแชทในไลน์ออฟฟิเชียลโดยขอให้ผู้ร้องเรียนจำนวน 14 คนนั้นได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อระบบแชทในไลน์ออฟฟิเชียลผ่านการสแกน QR Code ที่เจ้าหน้าที่ส่งให้หลังการแก้ไขปัญหาแล้ว จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

1) ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ทางสถิติ คือ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อระบบแชทในไลน์ออฟฟิเชียล แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการใช้งาน และความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ทางสถิติคือ ค่าเฉลี่ย (Mean Score) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยวิธีการแปรผลของบุญชม ศรีสะอาด (2556) มีการกำหนดไว้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

3) ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	ค่าแจกแจงความถี่	ค่าร้อยละ
ชาย	2	14.29
หญิง	7	50.00
LGBTQ+	5	35.71
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ เพศ LGBTQ+ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 และเพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าแจกแจงความถี่	ค่าร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	3	21.43
21-30 ปี	9	64.29
31-40 ปี	2	14.29
41-50 ปี	-	-
มากกว่า 50 ปี	-	-
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29 รองลงมาคือ มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าแจกแจงความถี่	ค่าร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	3	21.43
พนักงานบริษัทเอกชน	5	35.71
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	2	14.29
พนักงานพาร์ทไทม์	4	28.57
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมาเป็นพนักงานพาร์ทไทม์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29

ส่วนที่ 2 : การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อระบบแชทในไลน์ออฟฟิเชียล

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อระบบแชทในไลน์ออฟฟิเชียลด้านการใช้งานและด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการใช้งาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเข้าถึงง่าย และสะดวก	4.50	0.65	มาก
2. ได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และแม่นยำ	4.50	0.76	มาก
3. ข้อมูลมีการแจ้งเตือน และอัปเดตอยู่เสมอ	4.50	0.76	มาก
4. มีความน่าสนใจ และสร้างสรรค์	4.43	0.65	มาก
5. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการบริการของเจ้าหน้าที่	4.36	0.63	มาก
6. มีการตอบกลับอย่างรวดเร็ว	4.29	0.61	มาก
7. ขั้นตอนของการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน	4.21	0.70	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.40	0.68	มาก
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วในการตอบรับข้อร้องเรียน	4.64	0.63	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่มีกริยาสุภาพ เต็มใจให้บริการ	4.50	0.65	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.50	0.65	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.36	0.63	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.50	0.64	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น	4.44	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบแชทในไลน์ออฟฟิเชียล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 หากพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หากพิจารณา รายประเด็นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกประเด็น โดยอันดับแรกคือ มีการเข้าถึงง่าย และสะดวก / ได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และแม่นยำ / ข้อมูลมีการแจ้งเตือน และอัปเดตอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.50 รองลงมาคือ มีความน่าสนใจ และสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ มีการอธิบาย ชัดแจ้ง และแนะนำขั้นตอนการบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.36 รองลงมาคือ มีการตอบกลับอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และขั้นตอนของการ ให้บริการ ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หากพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการตอบรับข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.64 และมีความพึงพอใจมากคือ เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพ เต็มใจให้บริการ / เจ้าหน้าที่มี ความกระตือรือร้น ในให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.50 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบ ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลในการทำโครงการ

โครงการสหกิจศึกษาเรื่อง "ระบบการร้องเรียนของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ผ่านไลน์ ออฟฟิเชียล (The Complaint System for the Volunteer Taxi Co-operatives Limited through Platform LINE Official)" มีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างระบบการร้องเรียนของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ผ่านไลน์ออฟฟิเชียล และเพื่อตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้โดยสารได้ทันที หลังจากได้ศึกษาทบทวนข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้จัดทำได้ศึกษาการจัดทำระบบแชทบอทในแอปพลิเคชันไลน์ออฟฟิเชียล และลงข้อมูลต่าง ๆ ในระบบ เมื่อได้ทดสอบระบบแชทเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงจัดทำ QR Code เพื่อร้องเรียนของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ผ่านไลน์ ออฟฟิเชียล แล้วนำไปแขวนไว้ที่หลังเบาะของคนขับแท็กซี่จำนวน 60 คัน โดยชี้แจงข้อมูลและวัตถุประสงค์แก่คนขับด้วย หลังจากนั้น มีผู้โดยสารได้ร้องเรียนผ่านระบบเข้ามาจำนวน 14 คน เจ้าหน้าที่ได้ประสานแก้ไขปัญหาให้ทันทีที่ได้รับการร้องเรียน จากนั้นขอให้ผู้ร้องเรียนทำแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อระบบแชทในไลน์ออฟฟิเชียล ในรูปแบบออนไลน์ ผ่าน Google Forms พบว่าด้านเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ เพศ LGBTQ+ ร้อยละ 35.71 และเพศชาย ร้อยละ 14.29 ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 64.29 รองลงมาคือ มีอายุต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 21.43 และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 14.29 ด้านอาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 35.71 รองลงมาคือ เป็นพนักงานพาร์ทไทม์ ร้อยละ 28.57 และประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 14.29 ในส่วนของการประเมินความพึงพอใจของโครงการนั้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบแชทในไลน์ออฟฟิเชียล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 หากพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หากพิจารณารายประเด็นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกประเด็น โดยอันดับแรกคือ มีการเข้าถึงง่าย และสะดวก / ได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และแม่นยำ / ข้อมูลมีการแจ้งเตือน และอัปเดตอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.50 รองลงมาคือ มีความน่าสนใจ และสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาคือ มีการตอบกลับอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และขั้นตอนของการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หากพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็ว ในการตอบรับข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และมีความพึงพอใจมากคือ เจ้าหน้าที่ที่มีกิริยาสุภาพ เต็มใจให้บริการ / เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ในให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

5.2 ปัญหาในการทำโครงการ

- คณะผู้จัดทำยังไม่สามารถแวนแผ่นป้าย QR Code ในแท็กซีได้ทุกคัน แต่ทางสหกรณ์ฯมีแนวทางที่จะใช้ระบบนี้ต่อไป และจะขยายจำนวนแท็กซีในอนาคต

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำโครงการครั้งต่อไป

- ควรเพิ่มข้อมูลที่จำเป็นต่อการใช้งานให้มากขึ้น และตกแต่งเซตให้สวยงามและดูน่าสนใจยิ่งขึ้น
- ควรพัฒนาระบบเซตให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น อาทิ นำ Webbook เข้ามาใช้งานเพิ่ม



บรรณานุกรม

- กรกต อภิหมามงคลไชย. (2565). ระบบแชทบอทแอปพลิเคชัน LINE เพื่อลูกค้าของร้านอาหาร Top Knot - Rooftop Bar & Restaurant (Chatbot Function in LINE Application for Top Knot - Rooftop Bar & Restaurant Customers) (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิตที่ไม่มี การตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสยาม.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2565). ส่องกฎหมาย "แท็กซี่" ปฏิเสธผู้โดยสาร มีโทษอย่างไร ?.
<https://www.bangkokbiznews.com/social/1006144>
- กรุงเทพธุรกิจ. (2567). 10 อันดับร้องเรียนบริการขนส่ง 'แท็กซี่' ครองแชมป์หมื่นเรื่อง.
<https://www.bangkokbiznews.com/business/economic/1118880>
- เกรียงศักดิ์ แสงสว่าง และ กฤษณา ไวสารวง. (2562). การจัดระบบบริการแท็กซี่โดยสารสาธารณะ ของกรมการขนส่งทางบก. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การอ่านความของค่าประมาณค่า (Rating Scale) (พิมพ์ครั้งที่ 7). สุวีริยาสาส์น.
- พิมพ์พิชชา เลิศสกุลมาสุข และ วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์. (2564). ระเบียบวิธีวิจัยพื้นฐานในธุรกิจ ท้องเที่ยวและการบริการ. มหาวิทยาลัยสยาม.
- สหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร. (ม.ป.ป.). ข้อมูลของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด.
<https://www.facebook.com/pages/สหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร/592830127754647>
- สุภาพ เข้มเพ็ชร. (2563). การแจ้งเตือนเว็บไซต์ผ่านไลน์และการรับเรื่องร้องเรียนด้วยไลน์ แอ็ดแชทบอทของเว็บไซต์กรมสรรพากรช่วงวิกฤต COVID-19 (Notification Down Website via LINE & Customer Service using LINE@ Chatbot of revenue department in crisis COVID-19) (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิตที่ไม่มี การตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสยาม.
- สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2. (ม.ป.ป.). ประวัติการสหกรณ์.
https://area2.office.cpd.go.th/content_page/item/98-cooperative-history.html
- สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2. (ม.ป.ป.). ประวัติพระบิดาแห่งการสหกรณ์ไทย.
<https://shorturl.asia/wg0Nq>
- เสาวนีย์ ลิกขาบัณฑิต. (2528). แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสาร. มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Google. (ม.ป.ป.). แผนที่ บริษัทสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด.
<https://map.longdo.com/main/p/A00210310/info>
- Kumpolpat Banlunggrattana. (2565). *Taxi OK vs. Taxi ทัวไป แตกต่างกันอย่างไร*.
<https://www.one2car.com/ข่าว/taxi-ok-vs-taxi-ทัวไป-แตกต่างกันอย่างไร/66584>
- LINE. (ม.ป.ป.). *LINE Official Account*. <https://lineforbusiness.com/th/service/line-oa-features>
- MindPHP. (2559). *Line ไลน์ คืออะไร*. <https://www.mindphp.com/บทความ/line-application/3718-line-ไลน์-คืออะไร>
- MindPHP. (2561). *ไลน์ เมสเสจจิง เอพีไอ (Line messaging api) คืออะไร*.
<https://www.mindphp.com/บทความ/line-application/5317-line-messaging-api-line-api-json.html#:~:text=Line%20Messaging%20API%20คือ,จะใช้%20API%20แบบ%20JSON>
- Peasert rk. (2559). *การบริการ*. <https://www.gotoknow.org/posts/492001>
- Raksanari. (2562). *Application คืออะไร?*. <https://googleappeducation112.blogspot.com/>
- Saixiii. (2560). *เรียนรู้ LINE API คืออะไร ทำ LINE Bot ผ่าน LINE Messaging API (Official)*.
<https://saixiii.com/chapter2-line-api-official/>
- Sanook. (2567). *แท็กซี่ไฟฟ้าง "สีเขียว" กับ "สีแดง" แตกต่างกันตรงไหน?*.
<https://www.sanook.com/auto/84772/>
- Thaiware. (2563). *Chatbot คืออะไร ? Chatbot มีกี่ประเภท และมีประโยชน์อย่างไร ?*.
<https://today.line.me/th/v2/article/qLKXn9>



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รูปภาพการปฏิบัติงาน

รูปภาพการปฏิบัติงาน



ทำเอกสารให้ลูกค้านำรถมาปลดป้ายทะเบียนสีดำ



ตรวจบัญชีรายการลูกค้าโอนชำระค่าบำรุงสหกรณ์



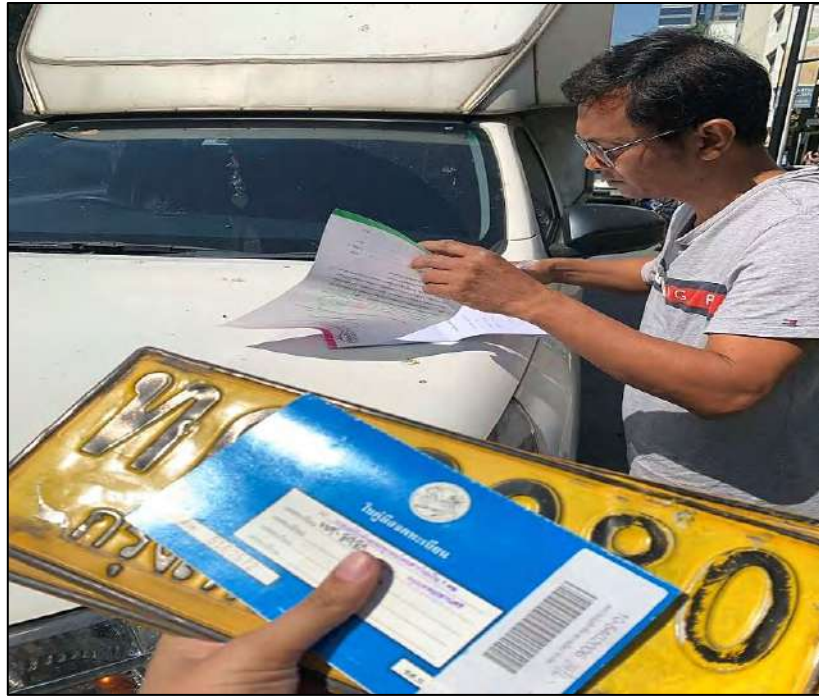
ตรวจสอบการทำรายการเงิน



ทำบุญประจำปีของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด



การประชุมใหญ่ของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด



เก็บป้ายทะเบียนรถหมดอายุการใช้งานรถสาธารณะ



พ่นสีรถหมดอายุการใช้งานรถสาธารณะให้สมาชิกที่บ้าน

สวัสดีปีใหม่
2568
สหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด



ปีชวด 2025 乙巳年							มกราคม 2025 乙巳年 元月						
JANUARY							JANUARY						
日	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
29	30	31											

ส.อ.ส.อ สหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด
357/1 ถนนบางนาแวก แขวงคลองขวาง เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160
โทร. 02-410-3607-8, 02-865-0458
ผู้จัดการ (ชาย) : 081-954-9193
เจ้าหน้าที่ขนส่ง (หญิง) : 087-414-2385

ออกแบบปฏิทินสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัดในพ.ศ. 2568



อาจารย์ที่ปรึกษาปนิเทศ ในสถานประกอบการของนักศึกษาสหกิจศึกษา



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านไลน์ออฟฟิเชียล

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 119-413 การศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน คณะศิลปศาสตร์ ภาควิชาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสยาม คณะผู้จัดทำจึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้ ด้วยความเป็นจริง

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าช่องข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง LGBTQ+

2. อายุ

ต่ำกว่า 21 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี มากกว่า 50 ปี

3. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงานพาร์ทไทม์ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 : แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อระบบแชทในไลน์ออฟฟิเชียล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ระดับความพึงพอใจที่ตรงตามความเป็นจริงกับ

ข้อมูลของท่านมากที่สุด

เกณฑ์การประเมิน	ระดับ 5	=	มากที่สุด
	ระดับ 4	=	มาก
	ระดับ 3	=	ปานกลาง
	ระดับ 2	=	น้อย
	ระดับ 1	=	น้อยที่สุด

ด้านขั้นตอนการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. มีการเข้าถึงง่าย และสะดวก					
2. ได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และแม่นยำ					
3. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการบริการของเจ้าหน้าที่					
4. ขั้นตอนของการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน					
5. มีความน่าสนใจ และสร้างสรรค์					
6. ข้อมูลมีการแจ้งเตือน และอัปเดตอยู่เสมอ					
7. มีการตอบกลับอย่างรวดเร็ว					

ด้านการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพ เต็มใจให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน					
4. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็ว ในการตอบรับข้อร้องเรียน					

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....



ภาคผนวก ค
บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

จากการที่คณะผู้จัดทำได้สัมภาษณ์กับพนักงานที่ปรึกษา เรื่องประโยชน์ของโครงการที่มีต่อระบบการเรียนการสอนของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ผ่านไลน์ออฟฟิเชียล และพนักงานที่ปรึกษามีความคิดเห็นว่าระบบแบบนี้ เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์เป็นอย่างมาก สามารถนำมาใช้ได้จริงในการทำงาน การทำระบบเซทบอทของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการแท็กซี่ของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ที่จะสามารถติดต่อสื่อสารกับพนักงานในสหกรณ์ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ทางสหกรณ์สามารถประสานแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วด้วย



.....พนักงานที่ปรึกษา

(นางสาวกนกวรรณ ตรีมงคลโชค)

ประวัติคณะผู้จัดทำ



ชื่อ-นามสกุล : นางสาวธัญพร สอนเสาวภาคย์
รหัสนักศึกษา : 6204400012
คณะ : ศิลปศาสตร์
ภาควิชา : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ



ชื่อ-นามสกุล : นางสาวศรัญญา นวขำประไพ
รหัสนักศึกษา : 6204400022
คณะ : ศิลปศาสตร์
ภาควิชา : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ



<https://me-qr.com/KL7nXSRu>

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ระบบการร้องเรียนของสหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร จำกัด ผ่านไลน์ออฟฟิเชียล

The Complaint System for the Volunteer Taxi

Co-operatives Limited through Platform LINE Official

โดย

นางสาวฉันทพร สธนเสาวภาคย์ 6204400012

นางสาวศรัญญา นวขำประไพ 6204400022

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 119-413 การศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2566