

การเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการกับผลการดำเนินการจัดสวัสดิการ  
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

นายคิวดล ภิบาลทรัพย์



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2562

**Comparing Welfare Needs with the Performance of Welfare Management of  
Phra Nakhon Si Ayutthaya Teacher Saving Cooperative Limited**

**Mr.Siwadol Phibansap**

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration in Cooperatives  
School of Agriculture and Cooperatives  
Sukhothai Thammathirat Open University

2019

หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ      การเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการกับผลการดำเนินการ  
จัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด  
ชื่อและนามสกุล      นายศิวดล ภิบาลทรัพย์  
แขนงวิชา      สหกรณ์  
สาขาวิชา      เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา      รองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา รอดสมบุญ

การศึกษาคั่นคว่ำอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2563

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา รอดสมบุญ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ส่างเสริม หอมกลิ่น)

(รองศาสตราจารย์ ดร.คูลิต เวชกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** การเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการกับผลการดำเนินการจัดสวัสดิการ  
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

**ผู้ศึกษา** นายทิวฉล ภิบาลทรัพย์ **รหัสนักศึกษา** 2609000076 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(สหกรณ์)

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา รอดสมบุญ **ปีการศึกษา** 2562

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความต้องการสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด 2) ผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการ และ 3) ข้อเสนอแนะแนวทางการจัดสวัสดิการให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

ประชากรที่ศึกษาคือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด จำนวน 10,186 ราย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ราย โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 เครื่องมือในการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-55 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส อาชีพข้าราชการ ระยะการเป็นสมาชิก 1-5 ปี รายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป รายจ่ายต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป สมาชิกรับทราบข้อมูลการจัดสวัสดิการจากระเบียบสหกรณ์ และเคยได้รับสวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษานูตรสมาชิก 1) ความต้องการสวัสดิการพบว่า ด้านทุนสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์สมาชิก ด้านกองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ด้านสวัสดิการประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (ภาคสหกรณ์) ด้านสวัสดิการประกันชีวิตภาคสมาชิก (ภาคสมาชิก) และด้านสวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษานูตรของสมาชิกอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการ ด้านทุนสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์สมาชิกอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิกอยู่ในระดับมาก ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสวัสดิการประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (ภาคสหกรณ์) อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสวัสดิการประกันชีวิตภาคสมาชิก (ภาคสมาชิก) อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษานูตรของสมาชิกอยู่ในระดับปานกลาง 3) ข้อเสนอแนะคือ ควรอบรมเกี่ยวกับสวัสดิการให้คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ ควรติดตามและประเมินผลสวัสดิการอย่างสม่ำเสมอ ควรจัดระบบประมวลการจัดสวัสดิการให้สมาชิกได้อย่างทั่วถึง และควรอบรมให้ความรู้แก่สมาชิกเกี่ยวกับสวัสดิการของสหกรณ์

**คำสำคัญ** ความต้องการสวัสดิการ ผลดำเนินงานการจัดสวัสดิการ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

**Independent Study title:** Comparing Welfare Needs with the Performance of Welfare Management of Phra Nakhon Si Ayutthaya Teacher Saving Cooperative Limited

**Author:** Mr.Siwadol Phibansap; **ID:** 2609000076

**Degree:** Master of Business Administration (Cooperative);

**Independent Study advisor:** Dr.Sujittra Rodsomboon; Associate Professor;

**Academic year:** 2019

### **Abstract**

The objectives of this research to study 1) the welfare needs of members of Phra Nakhon Si Ayutthaya Teacher Saving Cooperative Limited 2) the performance of welfare management and 3) the recommendations for welfare development for members of Phra Nakhon Si Ayutthaya Teacher Saving Cooperative Limited.

The population of this study was members of Phra Nakhon Si Ayutthaya Teacher Saving Cooperative Limited 10,186 people. The sample size was 385 people by using the formula of Taro Yamane with the error value of 0.05. The tool used to collect data was questionnaires by using the simple random sampling method. The descriptive statistics used frequency, percentage, mean, standard deviation and content analysis.

The results of the study revealed that the most of members of Phra Nakhon Si Ayutthaya Teacher Saving Cooperative Limited were female, age 41-55 years, bachelor degree, married, government officer, membership period 1-5 years, monthly income more than 35,000 baht, and monthly expenditure more than 20,001 baht. Members received the welfare information from cooperative regulations and used to receive welfare for education scholarship for member children 1) Welfare needs found that welfare funds for aiding members, welfare funds for members, medical expenses welfare, group life insurance welfare for members (cooperative sector), life insurance welfare for member sector (member sector), and education scholarship for member children were at the highest level. 2) The performance of welfare management found that welfare funds for aiding member were at the moderate level. Welfare funds for members were at the high level. The medical expenses welfare was the moderate level. The group life insurance welfare for members (cooperative sector) was at the moderate level. The life insurance welfare for member sector (member sector) was at the moderate level. The education scholarship for member children was at the moderate level. 3) The recommendations should provide trainings on welfare to the cooperative committees and officers, to be monitored and evaluated regularly, to allocate welfare budget for all members, and to provide trainings to members about cooperative welfare.

**Keywords:** Welfare needs, Welfare Performance, Phra Nakhon Si Ayutthaya Teacher Saving Cooperative Limited

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา รอดสมบุญ อาจารย์ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์ ส่งเสริม หอมกลิ่น ที่ได้กรุณาสละเวลา ให้คำปรึกษา แนะนำ และติดตามตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ รวมทั้งคณาจารย์แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ประสาทวิชาให้ผู้ศึกษาได้นำความรู้มาใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบคุณสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอบคุณสำหรับกำลังใจจากเพื่อนร่วมงานสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อนสนิทที่ให้คำแนะนำการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และครอบครัวทุกคนที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา ซึ่งผู้ศึกษาถือว่ามีความเป็นอย่างยิ่ง

ท้ายสุดนี้ ผู้ศึกษาหวังว่ารายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้อง ประโยชน์ใด ๆ ที่จะได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ และหวังว่าการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจทั่วไป

ศิวดล ภิบาลทรัพย์

กรกฎาคม 2563

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	3
ขอบเขตของการศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ .....	7
บริบทของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด .....	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ .....	24
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ .....	43
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ .....	48
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	58
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	65
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	65
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	68
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	68

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด.....	69
ตอนที่ 2 ความต้องการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด.....	76
ตอนที่ 3 ผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พระนครศรีอยุธยา จำกัด.....	80
ตอนที่ 4 แนวทางการในการพัฒนาการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พระนครศรีอยุธยา จำกัด.....	85
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ และความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการ.....	87
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	88
สรุปการศึกษา.....	88
อภิปรายผล.....	90
ข้อเสนอแนะ.....	91
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	95
ก แบบสอบถาม.....	96
ประวัติผู้ศึกษา.....	102



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ประจำปี บัญชี 2559 – 2561.....	22
ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ.....	69
ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละ จำแนกตามอายุ.....	70
ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละ จำแนกตามสถานะภาพ.....	71
ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งของสมาชิก.....	71
ตารางที่ 4.6 จำนวนและค่าร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก.....	72
ตารางที่ 4.7 จำนวนและค่าร้อยละ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของสมาชิก.....	72
ตารางที่ 4.8 จำนวนและค่าร้อยละ จำแนกตามรายจ่ายต่อเดือนของสมาชิก.....	73
ตารางที่ 4.9 จำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามการทราบข้อมูลการจัดสวัสดิการของสหกรณ์.....	74
ตารางที่ 4.10 จำนวนและค่าร้อยละ ประเภทของสวัสดิการสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พระนครศรีอยุธยา จำกัด.....	75
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสวัสดิการทุนสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์สมาชิก.....	76
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยระดับความต้องการกองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก.....	77
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของตนเอง.....	78
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (ภาคสหกรณ์).....	78
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการประกันชีวิตภาคสมาชิก (ภาคสมาชิก).....	79
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับผลการดำเนินงานและระดับความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการทุน ส่งเสริมการศึกษานูตรสมาชิก.....	79
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยระดับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์สมาชิก.....	81
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยระดับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการกองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก.....	81
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล.....	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับผลการดำเนินงานและระดับความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการ ประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (ภาคสหกรณ์).....	83
ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับผลการดำเนินงานและระดับความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการ ประกันชีวิตภาคสมาชิก (ภาคสมาชิก).....	84
ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับผลการดำเนินงานและระดับความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการทุน ส่งเสริมการศึกษานูตรสมาชิก.....	84
ตารางที่ 4.23 แนวทางพัฒนาการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พระนครศรีอยุธยา จำกัด.....	85



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด.....	21



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์ออมทรัพย์ คือสถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลที่มีเงินเดือนและค่าจ้าง ซึ่งมีอาชีพในหน่วยงานหรือสถานประกอบการเดียวกันหรืออาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน เพื่อจัดตั้งเป็นสหกรณ์ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ โดยยึดถืออุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์เป็นแนวทางในการดำเนินงาน อันจะช่วยแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจ และสังคมของมวลสมาชิกให้อยู่ดีมีสุข โดยการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นในประเทศไทยเป็นสหกรณ์ชนิดจำกัด ความรับผิดชอบ สหกรณ์ข้าราชการ จำกัดสินใช้ ได้จัดตั้งเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ.2492 ต่อมาได้ขยายไปยังกลุ่มข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และองค์กรอื่น ๆ สำหรับสหกรณ์ออมทรัพย์มีวัตถุประสงค์หลัก คือการส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ การให้บริการทางการเงินแก่สมาชิก การจัดหาทุนและบริการสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพและการดำรงชีพของสมาชิก เป็นต้น สหกรณ์จะต้องจัดทำบัญชีอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อแสดงฐานะทางการเงินของสหกรณ์ ในรูปแบบงบการเงิน แสดงสินทรัพย์ หนี้สิน ทุนดำเนินงานของสหกรณ์ และกำไร(ขาดทุน) สุทธิประจำปี ซึ่งตามกฎหมายเมื่อสหกรณ์มีกำไร สุทธิประจำปีต้องจัดสรรเป็นทุนสำรองไม่น้อยกว่าร้อยละสิบของกำไรสุทธิ เป็นค่าบำรุง สันนิบาตแห่งประเทศไทยตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง ส่วนที่เหลือสหกรณ์สามารถจัดสรรเป็นเงินปันผลตามหุ้น เงินเฉลี่ยคืนตามส่วนแห่งการทำธุรกิจ เงินโบนัสแก่กรรมการ และเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ และเป็นทุนสะสมไว้เพื่อการดำเนินการของสหกรณ์ตามที่กำหนดใน ข้อบังคับ เช่น ทุนสาธารณประโยชน์ ทุนศึกษาอบรม และทุนสวัสดิการ เป็นต้น (พระราชบัญญัติ สหกรณ์ พ.ศ. 2542)

การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วประเทศ (ไม่รวมชุมนุมสหกรณ์) ประจำปี 2561 โดยรวบรวมข้อมูลสิ้นสุด ณ วันที่ 30 กันยายน 2561 มีจำนวนสหกรณ์ทั้งสิ้น 1,394 แห่ง มีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 3.27 ล้านคน เมื่อแยกตามกลุ่มอาชีพของสมาชิกสหกรณ์ ส่วนใหญ่เป็นสหกรณ์ภาคเอกชนและอื่น ๆ 561 แห่ง หรือร้อยละ 40.25 ของจำนวนสหกรณ์ทั้งสิ้น ปี 2561 สหกรณ์ออมทรัพย์ดำเนินงานด้านธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจรับฝากเงิน มีมูลค่าธุรกิจรวมทั้งสิ้น 1.71 ล้านล้านบาท ลดลงจากปี 2560 ร้อยละ 1.38 มีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 2.63 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2560 ร้อยละ 7.19 ดำเนินธุรกิจมีผลกำไรสุทธิ 84,403.85 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2560 ร้อยละ 7.94 ส่วนใหญ่เป็นสหกรณ์ที่มีผลกำไร จำนวน 1,358 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 97.42 ของจำนวนสหกรณ์ทั้งสิ้น ทุนดำเนินงานส่วนใหญ่ได้มาจากทุนของสหกรณ์และเงินรับฝากจากสมาชิก การใช้เงินทุนของสหกรณ์ส่วนใหญ่เป็นเงินให้กู้ยืมแก่สมาชิก (รายงานผลการดำเนินงานและฐานะการเงิน สหกรณ์ออมทรัพย์ประจำปี 2561)

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ตั้งสำนักงานอยู่ เลขที่ 102 หมู่ที่ 6 ตำบลลุมพินี อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000 ปีสิ้นสุดทางบัญชี วันที่ 30 พฤศจิกายนของทุกปี จากผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการ ปี 2561 1) ทุนสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์สมาชิก ประกอบด้วย เงินรางวัลพิเศษสำหรับสมาชิกที่มีอายุครบ 60 ปี และเกษียณอายุราชการ จำนวน 7,448,000 บาท ลดลงจากปี 2560 มีจำนวน 8,195,280 บาท และเงินสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์ศพสมาชิกและคู่สมรส 1,959,720 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2560 มีจำนวน 1,835,750 บาท 2) กองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก จำนวน 9,350,000 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2560 มีจำนวน 8,050,000 บาท 3) ประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (ภาคสหกรณ์) จำนวน 10,350,000 บาท ลดลงจากปี 2560 มีจำนวน 11,100,000 บาท 4) ประกันชีวิตภาคสมาชิก (ภาคสมาชิก) จำนวน 46,700,000 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2560 มีจำนวน 42,100,000 บาท 5) ค่ารักษาพยาบาล 228,789.25 จำนวน บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2560 มีจำนวน 144,581.50 บาท 6) ทุนการศึกษานูตรสมาชิก ประกอบด้วย ทุนระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 600,000 บาท เท่ากับปี 2560 ทุนระดับปริญญาตรี จำนวน 400,000 บาท เท่ากับปี 2560 และโครงการสวัสดิการเพื่อการศึกษาต่อของสมาชิก จำนวน 5,250,000 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2560 มีจำนวน 3,150,000 บาท และ 7) โครงการสวัสดิการสหกรณ์เอื้ออาทรผู้สูงอายุ จำนวน 4,764,000 บาท

เพิ่มขึ้นจากปี 2560 มีจำนวน 1,858,500 บาท (รายงานประจำปี 2559 - 2561 ของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด)

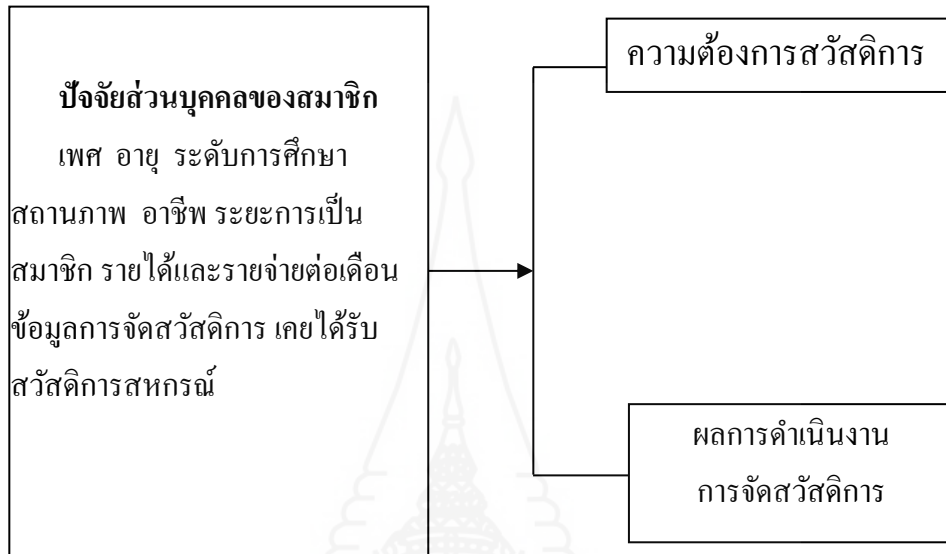
การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด สหกรณ์ไม่เคยสำรวจหรือสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการของสหกรณ์และความต้องการของสมาชิกว่าควรมีการเพิ่มเติมสวัสดิการของสหกรณ์อย่างไรบ้าง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาข้อมูลด้านการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด เพื่อเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการกับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด และนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาไปใช้ในการวางแผน และเป็นแนวทางในการพัฒนาสวัสดิการในแต่ละประเภทให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกและสมาชิกได้รับสวัสดิการอย่างทั่วถึง เพื่อให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความพึงพอใจ มีทัศนคติที่ดีต่อสหกรณ์ และได้รับประโยชน์สูงสุดในการจัดสวัสดิการของสหกรณ์

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด
- 2.2 เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด
- 2.3 เพื่อเสนอแนะเป็นแนวทางพัฒนาการจัดสวัสดิการให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

## 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการกับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

#### 4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 ด้านสถานที่ ศึกษาเฉพาะสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

4.2 ด้านประชากร ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสามัญของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ณ สิ้นปีบัญชีสิ้นสุดวันที่ 30 พฤศจิกายน 2561 จำนวน 10,186 คน

### 4.3 ด้านเนื้อหา

4.3.1 **ปัจจัยส่วนบุคคล** ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ระยะเวลาเป็นสมาชิก รายได้และรายจ่ายต่อเดือน ข้อมูลการจัดสวัสดิการ เคยได้รับสวัสดิการ สหกรณ์

4.3.2 **ความต้องการสวัสดิการ** และผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการ ประกอบด้วย

- 1) เงินรางวัลพิเศษสำหรับสมาชิกที่มีอายุครบ 60 ปีและเกษียณอายุราชการ
- 2) กองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก
- 3) สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของตนเอง
- 4) ประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (ภาคสหกรณ์)
- 5) ประกันชีวิตภาคสมาชิก (ภาคสมาชิก)
- 6) ทุนส่งเสริมการศึกษานูตรสมาชิก

### 4.4 ด้านเวลา

4.4.1 **ระยะเวลาในการศึกษา** ตั้งแต่ พฤศจิกายน 2562 – กุมภาพันธ์ 2563

4.4.2 **ข้อมูลของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด** เป็นข้อมูลผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ตั้งแต่ ปีบัญชี 30 พฤศจิกายน 2559 จนถึงปีบัญชี 30 พฤศจิกายน 2561

## 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 **สหกรณ์** หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

5.2 **สมาชิก** หมายถึง สมาชิกสามัญของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

5.3 **ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก** หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ระยะเวลาเป็นสมาชิก รายได้และรายจ่ายต่อเดือน ข้อมูลการจัดสวัสดิการ เคยได้รับสวัสดิการสหกรณ์



**5.4 การจัดสวัสดิการ** หมายถึง สวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ดังนี้

- 1) ทุนสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์สมาชิก
- 2) กองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก
- 3) ประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก
- 4) ประกันชีวิตภาคสมาชิก
- 5) ค่ารักษาพยาบาล
- 6) ทุนส่งเสริมการศึกษานูตรสมาชิก

**5.5 ผลการดำเนินงาน การจัดสวัสดิการ** หมายถึง ผลการดำเนินงาน การจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ทั้ง 6 ด้าน

**5.6 ความต้องการสวัสดิการ** หมายถึง ความต้องการสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ทั้ง 6 ด้าน

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ผู้บริหารสหกรณ์ได้นำไปใช้ในการพัฒนาการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา ให้มีประสิทธิภาพ

6.2 ผู้บริหารสหกรณ์ออมทรัพย์อื่นได้นำไปใช้ในการพัฒนาการจัดสวัสดิการ

6.3 สำนักงานสหกรณ์จังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ในการพัฒนาการจัดสวัสดิการ

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการกับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดและทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์
2. บริบทของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์

##### 1.1 ความหมายของสหกรณ์

พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 (กรมส่งเสริมสหกรณ์ : 2553) ให้ความหมายว่า คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์

โอภาวดี เข้มทอง (2548: น.20) สหกรณ์เป็นองค์กรอิสระของบุคคลที่มารวมตัวกันด้วยความสมัครใจที่จะทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสนองความต้องการทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยการประกอบวิสาหกิจที่ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน มีการควบคุมกันตามแนวทางประชาธิปไตย

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (<http://www.cpd.go.th>: 2562) ให้ความหมายว่า องค์กรฯ หนึ่งที่เกิดขึ้นจากการรวมกลุ่มกันด้วยความสมัครใจ เพื่อดำเนินงานทั้งในด้านความคิด ระบบบริหารจัดการผลผลิต และบุคคล โดยใช้หลักประชาธิปไตย เพื่อสนองความต้องการ (อันจำเป็น) ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

## 1.2 ความเป็นมาของสหกรณ์แต่ละประเภทสหกรณ์ แบ่งออกเป็น 7 ประเภท

(ที่มา : กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2560) ค้นเมื่อธันวาคม 2562 จาก <http://www.cpd.go.th>)

**1.2.1 สหกรณ์การเกษตร** สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีอาชีพทางการเกษตร รวมกันจัดตั้งขึ้น และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลก่อนนายทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิก และช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น ความเป็นมา สหกรณ์การเกษตรแห่งแรกได้จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2459 ชื่อว่า สหกรณ์วัดจันทร์ ไม่จำกัดสินใช้ ในจังหวัดพิษณุโลก เป็นสหกรณ์ การเกษตรชนิดไม่จำกัด มีขนาดเล็กในระดับหมู่บ้านตั้งขึ้นในหมู่เกษตรกรที่มีรายได้ต่ำ และมีหนี้สินมากมีสมาชิกแรกตั้ง จำนวน 16 คน ทุนดำเนินงาน จำนวน 3,080 บาท เป็นค่าธรรมเนียมแรกเข้า จำนวน 80 บาท และเป็นทุนจากการกู้แบงก์สยามกัมมาจล (ธนาคารไทยพาณิชย์ในปัจจุบัน) จำนวน 3,000 บาท

**1.2.2 สหกรณ์ออมทรัพย์** สถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลซึ่งมีอาชีพอย่างเดียวกันหรือที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์นอกวงและได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ สามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อเกิดความจำเป็นตาม หลักการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความเป็นมา สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย จัดตั้งขึ้นในหมู่ข้าราชการสหกรณ์และพนักงานธนาคารเพื่อการสหกรณ์ จดทะเบียนเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 คือ สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัดสินใช้ และได้แพร่ หลายไปในหน่วยงานของรัฐและเอกชนทั่วประเทศ ส่วนสหกรณ์ ออมทรัพย์ในชุมชนแห่งแรก คือ สหกรณ์เครดิตยูเนียนแม่มูล จำกัด จดทะเบียนเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2522

**วัตถุประสงค์** เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ โดยการรับฝากเงินและให้ผลตอบแทน ในรูปของดอกเบี้ยอัตราเดียวกับธนาคารพาณิชย์ และโดยการถือหุ้นหัก ณ ที่จ่าย เป็นรายเดือน แต่ไม่เกิน 1 ใน 5 ของหุ้นทั้งหมด เมื่อสิ้นปีทางบัญชีต้อง จ่ายเงินปันผลค่าหุ้นให้แก่สมาชิกในอัตราที่กฎหมายกำหนด รวมทั้ง ให้บริการด้านเงินกู้แก่สมาชิกตามความจำเป็น

**ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ** เป็นแหล่งเงินฝากและเงินกู้ของสมาชิก ทำให้สมาชิกรู้จักเก็บออมเงิน และไม่ต้องไปกู้เงินนอกระบบ ทำให้สถาบันครอบครัวมีความมั่นคงขึ้น

**1.2.3 สหกรณ์ประมง** สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ชาวประมง เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพ ซึ่งชาวประมงแต่ละคนไม่สามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปได้ตามลำพัง บุคคลเหล่านี้จึงรวมกัน โดยยึดหลักการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความเป็นมา สหกรณ์ประมงแห่งแรกได้จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2492 ชื่อว่าสหกรณ์ประมงพิษณุโลกจำกัด ในท้องที่

ล่าคลองกระบี่ไปงนก อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก เป็นสหกรณ์ประมงประเภทน้ำจืด มีสมาชิกแรกตั้ง จำนวน 54 คนดำเนินการจัดสรรที่ทำกิน การจำหน่าย การแปรรูป และขออนุญาต ลัมปทานให้สมาชิกจับสัตว์น้ำได้โดยสะดวก

**1.2.4 สหกรณ์ร้านค้า** สหกรณ์ที่มีผู้บริโภครวมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อจัดหาสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภคมาจำหน่ายแก่สมาชิกและบุคคลทั่วไป โดยจดทะเบียนตามกฎหมายสหกรณ์ในประเภท สหกรณ์ร้านค้า มีสภาพเป็นนิติบุคคลซึ่งสมาชิกผู้ถือหุ้นทุกคนเป็นเจ้าของ สมาชิกลงทุนร่วมกันในสหกรณ์ด้วยความสมัครใจเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคและเพื่อผดุงฐานะทางเศรษฐกิจของตนและหมู่คณะ ความเป็นมา สหกรณ์ร้านค้า จัดตั้งขึ้นโดยชาวชนบท อำเภอสนา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ในปีพ.ศ.2480 และได้เลิกล้มไป ต่อมารัฐบาลได้ช่วยเหลือ มีนโยบายที่จะช่วยเหลือด้านการครองชีพให้กับประชาชน โดยการส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการจัดตั้งสหกรณ์ร้านค้าขึ้น ทั้งในส่วนกลางและส่วน ภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งสหกรณ์ร้านค้าที่จัดตั้งในเมืองที่ประชาชน หนาแน่นจะประสบความสำเร็จมากกว่าสหกรณ์ร้านค้าที่จัดตั้งในชนบท

**1.2.5 สหกรณ์นิคม** สหกรณ์การเกษตรในรูปแบบหนึ่ง ที่มีการดำเนินการจัดสรรที่ดินทำกินให้ราษฎร การจัดสร้างปัจจัยพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่อยู่อาศัยควบคู่ไปกับการดำเนินการจัดหาสินเชื่อ ปัจจัยการผลิตและสิ่งของที่จำเป็น การแปรรูปการเกษตร การส่งเสริมอาชีพ รวมทั้งกิจการให้บริการสาธารณูปโภคแก่สมาชิก ได้เริ่มดำเนินงานเป็นแห่งแรกที่อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เมื่อปี พ.ศ. 2478 โดยดำเนินการจัดซื้อที่ดินราชพัสดุ จากกระทรวงการคลัง เนื้อที่ 4,109 ไร่เศษ มาจัดสรรให้สมาชิก 69 ครอบครัวในรูปแบบของสหกรณ์การเช่าซื้อที่ดิน ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้จัดตั้งนิคมสหกรณ์ในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เนื้อที่ 7,913 ไร่ และได้จัดสหกรณ์การเช่าที่ดินในเขตป่าสงวนแห่งชาติที่เสื่อมสภาพแล้ว ที่อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อปี พ.ศ. 2518 วัตถุประสงค์ เพื่อการจัดนิคม คือ การจัดหาที่ดิน มาจัดสรรให้แก่ราษฎรประกอบอาชีพทางการเกษตร ตลอดจนจัดบริการด้านสาธารณูปโภคแก่สมาชิก เพื่อการจัดสหกรณ์ คือ การรวบรวมราษฎรที่ได้รับจัดสรรที่ดิน จัดตั้งขึ้นเป็นสหกรณ์ งานจัดนิคม เป็นงานที่ดินทำกินให้ราษฎร โดยวิธีการสหกรณ์ มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

#### 1) การจัดหาที่ดิน

1.1) สหกรณ์นิคม โดยอาศัยพระราชบัญญัติจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ พ.ศ. 2511 โดยกรมส่งเสริมสหกรณ์ ขอรับที่ดินรกร้างว่างเปล่าที่คณะกรรมการจัดที่ดินแห่งชาติจำแนกเป็นที่จัดสรรเพื่อการเกษตร นำมาจัดสรรให้ราษฎรเข้าครอบครองทำประโยชน์

และส่งเสริมให้จัดตั้งขึ้นเป็นสหกรณ์ ซึ่งเมื่อสมาชิกได้ปฏิบัติครบถ้วนตามข้อบังคับของสหกรณ์แล้ว ก็จะได้กรรมสิทธิ์ในที่ดินที่ได้รับจัดสรรนั้นในที่สุด

#### 1.2) สหกรณ์การเช่าซื้อที่ดิน โดยอาศัยประมวลกฎหมายที่ดิน

พ.ศ. 2497 และนโยบายของรัฐบาลในเรื่องการจัดหาที่ดินให้ราษฎร กรมส่งเสริมสหกรณ์จึงจัดซื้อที่ดินขององค์การ หรือเอกชนนำมาปรับปรุงจัดสรรให้รวบรวมกันจัดตั้งขึ้นเป็นสหกรณ์ซึ่งเมื่อสมาชิกได้ส่งชำระราคาเช่าซื้อที่ดินและปฏิบัติการอื่นครบถ้วนตามข้อบังคับของสหกรณ์แล้ว ก็จะได้กรรมสิทธิ์ในที่ดินที่ได้รับจัดสรรนั้นในที่สุด

#### 1.3) สหกรณ์การเช่าที่ดิน กรมส่งเสริมสหกรณ์จะนำที่ดินป่า

สงวนแห่งชาติที่เสื่อมโทรมแล้ว มาจัดสรรให้ราษฎร และจัดตั้งขึ้นเป็นสหกรณ์ สมาชิกจะมีสิทธิ์เข้าครอบครองทำกินในที่ดินที่ได้รับจัดสรรนั้น โดยเสียค่าเช่าในอัตราต่ำ และที่ดินจะตกทอดทางมรดกไปยังลูกหลานได้ตลอดไป แต่ห้ามมิให้อโอนกรรมสิทธิ์ สหกรณ์นิคมทั้ง 3 รูปนี้ คงมีเพียง 2 รูปแรกที่สมาชิกจะได้ที่ดิน เป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง ส่วนในรูปของสหกรณ์การเช่าที่ดินนั้น สมาชิกจะได้เพียงสิทธิการให้ที่ดิน โดยการเช่า และสิทธิที่ตกทอดทางมรดกตลอดไปเท่านั้น

2) การวางแผนและปรับปรุงที่ดิน เมื่อได้รับที่ดินแปลงใดมาจัดสหกรณ์แล้ว ทางราชการจะสำรวจรายละเอียดสภาพภูมิประเทศ ชนิดและลักษณะดิน ปริมาณน้ำฝน จากนั้นจะวางแผนผังการใช้ที่ดิน ว่าควรดำเนินการสร้างบริการสาธารณูปโภคอย่างไรบ้าง เช่น ถนน การชลประทาน โรงเรียน สถานีอนามัย ฯลฯ

#### 3) การรับสมัคร และคัดเลือกบุคคลเพื่อรับการจัดสรรที่ดิน

#### 4) การอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์ในที่ดิน

5) การกำหนดเงื่อนไขการใช้ที่ดิน และการได้กรรมสิทธิ์ที่ดิน งานจัดสหกรณ์เมื่อจัดราษฎรเข้าครอบครองทำประโยชน์ในที่ดิน ที่จัดหามาเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการรวบรวมราษฎรที่ได้รับจัดสรรที่ดินนั้นจัดตั้งเป็นสหกรณ์ขึ้น และขอจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 เพื่อให้เกษตรกรมีสถาบันของตนเอง ที่จะเป็นสื่อกลางในการอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ส่วนการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์จะมีลักษณะเช่นเดียวกับสหกรณ์การเกษตร

**1.2.6 สหกรณ์บริการ** สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ โดยมีประชาชนไม่น้อยกว่า 10 คน ที่มีอาชีพอย่างเดียวกัน ได้รับ ความเดือดร้อนในเรื่องเดียวกันรวมตัวกัน โดย ยึดหลักการประหยัด การช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ ปัญหาต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงในอาชีพต่อไป สหกรณ์บริการแห่งแรกจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2484 เป็นการรวมตัว กันในกลุ่มผู้มีอาชีพทำรม ชื่อสหกรณ์ผู้ทำรมบ่อสร้าง จำกัดสินใช้ อยู่ที่ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อมาในปี พ.ศ. 2496 ได้มีการจัดตั้งสหกรณ์บริการไฟฟ้า

หนองแขม จำกัด อำเภอ หนองแขม กรุงเทพมหานคร เป็นสหกรณ์ที่ให้บริการด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ และในปี พ.ศ. 2497 จัดตั้งสหกรณ์มีคอรัญญิก จำกัด ที่ตำบลทุ่งช้าง อำเภอนครหลวง จังหวัด พระนครศรีอยุธยา และมีสหกรณ์บริการ อีกหลายแบบตามมา เช่น สหกรณ์เคหสถาน สหกรณ์ แท็กซี่ สหกรณ์ หัตถกรรมผลิตภัณฑ์ไม้ สหกรณ์บริการน้ำประปา สหกรณ์ผู้จัดหางาน แห่งประเทศไทย ฯลฯ วัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจด้านการบริการตามรูปแบบของสหกรณ์ ส่งเสริมสวัสดิการ แก่สมาชิกและครอบครัว ส่งเสริมการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน ในหมู่สมาชิก ร่วมมือกับสหกรณ์อื่นและหน่วยงานอื่นเพื่อความ ก้าวหน้าของกิจการสหกรณ์

**ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ** สมาชิกมีสหกรณ์เป็นศูนย์กลางในการพัฒนาฝีมือการผลิตผลิตภัณฑ์ต่างๆ ให้มีคุณภาพได้มาตรฐานเป็นที่ต้องการของตลาด มีแหล่งรวม ซื้อรวม ขาย ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ในการผลิตผลิตภัณฑ์ ช่วยให้สมาชิกสหกรณ์ ประกอบอาชีพได้ถูกต้องตามกฎหมาย เมื่อสิ้นปีทางบัญชีถ้าสหกรณ์มี กำไรสุทธิประจำปี สมาชิกสหกรณ์จะได้รับเงินปันผลตามหุ้น และเงิน เหลือคืนตามส่วนที่ทำธุรกิจกับสหกรณ์

**1.2.7 สหกรณ์เครดิตยูเนียน** สหกรณ์อเนกประสงค์ ตั้งขึ้น โดยความสมัครใจของสมาชิกที่อยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน เช่น อาศัยในชุมชนเดียวกัน ประกอบอาชีพเดียวกัน หรือในสถานที่เดียวกัน หรือมีกิจกรรมร่วมกันเพื่อการรู้จักช่วยเหลือตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้สมาชิกประหยัดและออม เพื่อการรู้จักช่วยตนเองเป็นเบื้องต้นและเป็นพื้นฐานในการสร้างความมั่นคงแก่ตนเองและครอบครัว สหกรณ์เครดิตยูเนียน เป็นอีกสหกรณ์ประเภทหนึ่งตามประกาศ กฎกระทรวงกำหนดประเภทของสหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียน พ.ศ. 2548 เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2548 เพื่อส่งเสริมให้เกิดการรวมคน เพื่อทำกิจกรรมเรื่องการออมและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น ในประเทศไทยได้เริ่มจัดตั้งกลุ่มขึ้นแห่งแรกเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2508 " กลุ่มเครดิตยูเนียนแห่ง ศูนย์กลางเทวา " และได้แพร่ขยายการจัดตั้งสหกรณ์และกลุ่มเครดิตยูเนียนทั่วประเทศไทยขึ้นเป็นจำนวนมากภายใต้ปรัชญาและอุดมการณ์สหกรณ์เครดิตยูเนียน ที่มุ่งจะพัฒนาคนให้ช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการและวิธีการสหกรณ์ รวมทั้งเพื่อพัฒนาชุมชนให้เกิดความเข้มแข็ง

### 1.3 ความสำคัญของสหกรณ์

เมื่อก้าวถึงบทบาทของสหกรณ์ต่อการพัฒนาการศึกษาแล้ว จะพบว่าหลายๆ นี้เรามักจะเห็นสหกรณ์ได้เข้ามามีส่วนร่วมในบทบาทการศึกษา รวมทั้งการจัดการศึกษาในสังคมมากขึ้น แม้ว่าการจัดการศึกษาที่ดำเนิน โดยสหกรณ์ดังกล่าวจะถือเป็นธุรกิจทางการศึกษาก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจากสหกรณ์อยู่ในชุมชน เกี่ยวข้องกับชุมชน เกี่ยวข้องกับสมาชิกที่อาศัยอยู่ในชุมชน และสมาชิกชุมชนก็ต้องเกี่ยวข้องอยู่กับการศึกษาอย่างไม่อาจเลี่ยงได้ ด้วยเหตุนี้ สหกรณ์จึงต้องเกี่ยวข้องกับการศึกษาโดยอัตโนมัติ เช่น การจัดการศึกษาให้แก่สมาชิกสหกรณ์ การให้

ทุนการศึกษาให้แก่สมาชิก สวัสดิการการศึกษาบุตร การสร้างสถานที่พักสำหรับนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาโดยการจ่ายผ่อนในระยะเวลา 20 – 30 ปี ตลอดจนบทบาทที่มีต่อสังคมทั่วไปทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกสหกรณ์ นอกจากนี้ที่ได้กล่าวมานั้น สหกรณ์ยังมีความสำคัญต่อการศึกษาค้นคว้าของนักเรียน โดยสหกรณ์ถือว่าเป็นแหล่งเรียนรู้ หรือห้องทดลองสำหรับนักเรียนนักศึกษา เพื่อพวกเขาจะได้ศึกษารูปแบบการดำเนินงานของสหกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของสังคมในรูปแบบต่าง ๆ

ปัญญา หิรัญรัศมี และคณะ (2549 : น.7 – 8) ได้แบ่งความสำคัญของสหกรณ์โดยคำนึงจากบทบาทที่สหกรณ์มีต่อสมาชิกและสังคม ดังนี้

- 1) บทบาทของสหกรณ์ในเชิงเศรษฐกิจ
- 2) บทบาทของสหกรณ์ในการพัฒนาสังคมชนบท
- 3) บทบาทของสหกรณ์ในการพัฒนาปกครองในชนบท
- 4) บทบาทของสหกรณ์ในการพัฒนาการศึกษาชนบท

โดยหลักการสหกรณ์แล้ว สหกรณ์จะเป็นการส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจ การเกิดขึ้นของสหกรณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อสวัสดิภาพทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และความจำเป็นอื่น ๆ ของสมาชิกเป็นสำคัญ เพื่อยกฐานะทางเศรษฐกิจของสมาชิกให้ดีขึ้นเป็นลำดับ ดังนั้น ความหมายของสวัสดิภาพเชิงนี้สามารถที่จะถอดความเป็นรูปธรรมคือ การที่สมาชิกมีรายได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งหลักการสหกรณ์ข้อนี้มุ่งเน้นให้สมาชิกทุกคนพึงตระหนักถึงบทบาทสำคัญของตนคือ การเป็นทั้งเจ้าของ และลูกค้าในคนเดียวกัน ด้วยเหตุนี้ สมาชิกจึงต้องเป็นทั้งผู้สมทบทุน ผู้ควบคุม และผู้อุดหนุนหรือผู้ให้บริการของสหกรณ์ ไม่เพียงแต่เป็นสมาชิกเพื่อมุ่งที่จะรับประโยชน์จากสหกรณ์เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ขณะเดียวกันในการจัดสรรกำไรสุทธิให้เกิดความเป็นธรรมแก่สมาชิกทุกคน โดยกำไรส่วนหนึ่งต้องสำรองเพื่อการลงทุนต่อไป โดยส่วนนี้ไม่สามารถที่ไปแบ่งกันไม่ได้ แต่เป็นทุนเพื่อพัฒนาสหกรณ์ของพวกเขาเอง

สมเกียรติ ฉายไช้ (2540 : น.26 – 28) กล่าวว่า การสหกรณ์ในประเทศไทย มีมูลเหตุสืบเนื่องมาจาก เมื่อประเทศไทยได้เริ่มมีการติดต่อค้าขายกับต่างประเทศ มากขึ้นในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ระบบเศรษฐกิจของชนบทก็ค่อยๆ เปลี่ยนจากระบบเศรษฐกิจ แบบเพื่อเลี้ยงตัวเองมาสู่ระบบเศรษฐกิจแบบเพื่อการค้าความต้องการเงินทุนในการขยายการผลิตและการครองชีพจึงมีเพิ่มขึ้น ชาวานาที่ไม่มีทุนรอนของตนเองก็หันไปกู้ยืมเงินจากบุคคลอื่นทำให้ต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราสูงและยังถูกเอาเปรียบจากพ่อค่านายทุนทุกวิถีทางอีกด้วย ชาวานาจึงตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบอยู่ตลอดเวลา ทำนาได้ข้าวเท่าใด ก็ต้องขายให้หนี้เกือบหมด นอกจากนี้การทำนายังคงมีผลผลิตที่ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับ สภาพดินฟ้าอากาศ ถ้าปีไหนผลผลิตเสียหายก็จะทำให้หนี้สินพอกพูนมากขึ้น

เรื่อย ๆ จนลูกหนี้บางรายต้องโอนกรรมสิทธิ์ในที่ดินให้แก่เจ้าหนี้ และกลายเป็นผู้เช่านา หรือเร่ร่อน ไม่มีที่ดินทำกินไปในที่สุด

ปัญญา หิรัญรัมย์ และคณะ (2549 : น.7) กล่าวว่า ในส่วนที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ ส่วนรวมสหกรณ์เป็นระบบเศรษฐกิจอย่างหนึ่ง ซึ่งเรียกสั้น ๆ ว่า “ระบบสหกรณ์” (Co-operativism) เป็นระบบที่มุ่งส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของคนให้เจริญเติบโตขึ้น ทั้งนี้เพราะเป็นระบบที่ประกอบด้วยส่วนดีของระบบทุนนิยม (หรือเสรีนิยม) และส่วนดีของระบบสังคมนิยมแบบบังคับ (หรือระบบคอมมิวนิสต์) ไม่มีลักษณะที่ไม่พึงปรารถนา (หรือบกพร่อง) ของระบบทุนนิยม และระบบคอมมิวนิสต์อยู่ในระบบสหกรณ์ระบบสหกรณ์มุ่งแต่ผลิตเศรษฐกิจที่มีคุณภาพดี ตามที่ผู้ซื้อต้องการ ถือว่าเป็นการเพิ่มพูนความมั่งคั่งและมั่นคงให้แก่ประเทศชาติ อันจะทำให้ประเทศโดยส่วนรวมมีสวัสดิการที่เพิ่มขึ้น

วิทยากร เชียงกุล (2550 : น.48) กล่าวว่า ประเทศกำลังพัฒนา สหกรณ์มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการศึกษาผู้ใหญ่ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอาชีพของคนและเศรษฐกิจโดยรวม รวมทั้งการจัดการศึกษาขั้นประถมในพื้นที่ที่รัฐบาลกลางเข้าไปไม่ถึง หรือจัดการศึกษาได้ อย่างไม่มีคุณภาพ เพราะสหกรณ์เป็นองค์กรที่คนในชุมชนเป็นเจ้าของ สหกรณ์จึงรู้ความต้องการของชุมชน และระดมคนในชุมชนมาช่วยพัฒนาการศึกษาสำหรับคนในชุมชนเพื่อชุมชน ตลอดจนมีสมาชิกที่เข้มแข็ง สหกรณ์จะช่วยกันตรวจสอบคุณภาพการทำงานของครู ได้ดีกว่าระบบบริหารของรัฐบาลกลาง

โดยสรุปแล้ว เราจะเห็นว่าประเทศโดยทั่วไปยอมรับว่าสหกรณ์มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก โดยสหกรณ์เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในด้านต่าง ๆ เช่น บทบาทในการพัฒนาเศรษฐกิจ บทบาทในการพัฒนาสังคม บทบาทในการพัฒนาการศึกษาของสมาชิกให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยในแต่ละบทบาทนี้จะมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมให้สมาชิกสามารถมีความก้าวหน้าในชีวิตได้เป็นอย่างดี

#### 1.4 หลักการสหกรณ์

หลักการสหกรณ์ คือ "แนวทางที่สหกรณ์ยึดถือปฏิบัติเพื่อให้คุณค่าของสหกรณ์เกิดผลเป็นรูปธรรม" ซึ่งประกอบด้วยการที่สำคัญรวม 7 ประการ (กรมส่งเสริมสหกรณ์) กล่าวคือ

##### หลักการที่ 1 การเป็นสมาชิกโดยสมัครใจและเปิดกว้าง

1. พึงตระหนักว่าการเข้าและออกจากการเป็นสมาชิก จะต้องเป็นไปโดยความสมัครใจของบุคคล (คำว่า "บุคคล" หมายถึง ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล) ไม่ใช่ถูกชักจูง โน้มน้าว ล่อลวง บังคับข่มขู่จากผู้อื่น



2. อย่างไรก็ดี การกำหนดคุณสมบัติสมาชิกของสหกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ได้บุคคลที่เข้ามาเป็นสมาชิกแล้วสามารถร่วมกันดำเนินกิจกรรมในสหกรณ์ได้ และไม่สร้างปัญหาความเดือดร้อนให้แก่เพื่อนสมาชิกและสหกรณ์ไม่ถือว่าขัดกับหลักการสหกรณ์ข้อนี้

3. สมาชิกสมทบนั้น ควรมีแต่เฉพาะกรณีของสหกรณ์บางประเภทที่มีลักษณะพิเศษและจำเป็นเท่านั้น ไม่ควรให้มีในสหกรณ์ทั่วไปหรือทุกประเภท เพราะตามปกติสมาชิกสมทบมาจากบุคคลซึ่งขาดคุณสมบัติที่จะเป็นสมาชิกธรรมดา หากสหกรณ์ใดรับสมาชิกสมทบจำนวนมาก ก็อาจกระทบต่อการส่งเสริมผลประโยชน์ของสมาชิกธรรมดาได้แม้ว่ากฎหมายจะได้ห้ามมิให้สมาชิกสมทบบมีสิทธิบางประการก็ตาม

#### **หลักการที่ 2 การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย**

พึงตระหนักว่าเป็นหน้าที่ของสมาชิกทุกคนที่จะต้องร่วมแรงกายใจและสติปัญญาในการดำเนินการและควบคุมดูแลการดำเนินงานของสหกรณ์ของสหกรณ์ตามวิถีทางประชาธิปไตย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยผ่านช่องทางหรือองค์กรต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการดำเนินการ ผู้ตรวจสอบกิจการและที่ประชุมใหญ่

#### **หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจของสมาชิก**

1. หลักการสหกรณ์ข้อนี้ มุ่งเน้นให้สมาชิกทุกคนพึงตระหนักว่าบทบาทที่สำคัญของตนคือ การที่ต้องเป็นทั้งเจ้าของและลูกค้าในคนเดียวกัน (Co-owners and Customers) จึงต้องทำหน้าที่เป็นผู้สมทบทุน ผู้ควบคุม และผู้อุดหนุน หรือผู้ใช้บริการของสหกรณ์ มิใช่มาเป็นสมาชิกเพียงเพื่อมุ่งหวังได้รับประโยชน์จากสหกรณ์เท่านั้น

2. ในการจัดสรรกำไรสุทธิเพื่อความเป็นธรรมแก่สมาชิก ส่วนหนึ่งต้องกันไว้เป็นทุนสำรองซึ่งจะนำไปแบ่งกันมิได้ แต่เป็นทุนเพื่อพัฒนาสหกรณ์ของพวกเขาเอง ถือว่าเป็นทุนทางสังคมนอกจากนั้นอาจแบ่งเป็นเงินปันผลในอัตราจำกัด และเป็นเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนแห่งธุรกิจ

#### **หลักการที่ 4 การปกครองตนเองและความเป็นอิสระ**

1. สมาชิก กรรมการและพนักงานสหกรณ์รวมทั้งหน่วยงานส่งเสริมสหกรณ์ต้องสำนึกและตระหนักอยู่เสมอว่าสหกรณ์เป็นองค์กรช่วยตนเองและปกครองตนเอง ด้วยเหตุนี้สหกรณ์ต้องเป็นอิสระในการตัดสินใจ หรือทำสัญญาใด ๆ ตามเงื่อนไขที่สหกรณ์ยอมรับได้กับบุคคลภายนอกหรือรัฐบาล

2. การรับความช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากรัฐ หรือบุคคลภายนอกไม่ขัดกับหลักความเป็นอิสระของสหกรณ์ หากผู้ให้ความช่วยเหลือมุ่งหมายให้สหกรณ์ช่วยเหลือตนเองได้ และควบคุมตามหลักประชาธิปไตย รวมทั้งสร้างไว้ซึ่งความเป็นตัวของตัวของสหกรณ์

### หลักการที่ 5 การศึกษา ฝึกอบรมและสารสนเทศ

1. หลักการข้อนี้เป็นจุดอ่อนของสหกรณ์ในประเทศไทยทุกระดับ ทั้งสหกรณ์ขั้นปฐมและสหกรณ์ขั้นสูง เพราะขาดแผนแม่บทในการพัฒนาการศึกษาทางสหกรณ์ให้เป็นบทบาท และความรับผิดชอบของขบวนการสหกรณ์อย่างแท้จริง ทั้ง ๆ ที่ได้รับเริ่มให้จัดตั้งกองทุนสะสมจัดสภาพสหกรณ์จากกำไรของสหกรณ์มาตั้งแต่ พ.ศ. 2492 และแม้จะมีการจัดตั้งสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยและมีชุมนุมสหกรณ์ระดับชาติบ้างแล้วส่วนราชการที่ทำหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ก็ยังคงดำเนินการให้การศึกษาและฝึกอบรมทางสหกรณ์แทบจะเรียกได้ว่าซ้ำซ้อนกับขบวนการสหกรณ์โดยไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจนให้ขบวนการสหกรณ์สามารถรับผิดชอบการให้การศึกษาและฝึกอบรมทางสหกรณ์ได้ด้วยตนเองในที่สุดโดยมีหน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอตามความจำเป็นและเน้นการฝึกอบรมข้าราชการให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. การศึกษาฝึกอบรมและสารสนเทศมีความมุ่งหมายและเน้นกลุ่มเป้าหมายดังนี้

2.1 การศึกษามุ่งให้สมาชิกและบุคคลทั่วไปซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่จะเป็นสมาชิกในอนาคต มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์ รวมทั้งมีความสำนึก และตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของสมาชิกหรือให้เป็นผู้มีจิตวิญญาณสหกรณ์

2.2 การฝึกอบรมมุ่งให้กรรมการ ผู้จัดการและพนักงานสหกรณ์ มีความรู้ความสามารถ และทักษะ รวมทั้งความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของตน

2.3 ส่วนสารสนเทศนั้นมุ่งให้บุคคลทุกกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับเยาวชนและผู้เฝ้าด้านความคิดเป็น เช่น ผู้นำชุมนุม นักหนังสือพิมพ์ นักเขียน ผู้นำองค์กร พัฒนาชุมชน ฯลฯ โดยเน้นการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง

3. หลักสูตรและเนื้อหาของการศึกษาอบรม ควรครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมการเมืองและวัฒนธรรม

### หลักการที่ 6 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์

1. แท้จริงการร่วมมือระหว่างสหกรณ์เป็นหลักการเดียวกันกับการร่วมมือระหว่างบุคคลธรรมดาในการจัดตั้งสหกรณ์นั่นเอง ซึ่งจะก่อให้เกิดการประหยัดด้วยขนาด มีอำนาจการต่อรองสูงขึ้นและนำไปสู่การรับใช้สมาชิกอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การร่วมมือระหว่างสหกรณ์อาจทำได้ทั้งในแนวนอนและแนวตั้ง ในแนวนอนสหกรณ์ทุกสหกรณ์ไม่ว่าประเภทเดียวกันหรือไม่ สามารถร่วมมือกันได้ในทุกระดับเพื่อประโยชน์สูงสุดของสมาชิกและขบวนการสหกรณ์ในแนวตั้งสหกรณ์ท้องถิ่นประเภทเดียวกันควร

รวมตัวกันทางธุรกิจเป็นขบวนการสหกรณ์ระดับภูมิภาคหรือระดับประเทศ และระดับระหว่างประเทศ และสหกรณ์ทุกประเภท ทุกระดับ ทุกสหกรณ์ควรรวมตัวกันเป็นองค์การสหกรณ์สูงสุด (Apex Organization) เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมด้านอุดมการณ์ การศึกษา การฝึกอบรม การส่งเสริม แนะนำ การกำกับดูแล การตรวจสอบ การวิจัยและการพัฒนา ฯลฯ

3. วัตถุประสงค์สำคัญของการร่วมมือระหว่างสหกรณ์ คือ เพื่อให้สหกรณ์สามารถนำผลประโยชน์ ทางเศรษฐกิจ ฉะนั้นสหกรณ์ท้องถิ่นแต่ละสหกรณ์ และสหกรณ์ชั้นสูง ต้องเป็นสหกรณ์ที่มีความเข้มแข็งและยั่งยืน มีชีวิตชีวา (Viable & Sustainable) และร่วมมือกันในลักษณะของ "ระบบรวม"หรือเป็นเอกภาพ

### หลักการที่ 7 การเอื้ออาทรต่อชุมชน

1. สหกรณ์เป็นองค์การทางเศรษฐกิจและสังคม และเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่สหกรณ์ตั้งอยู่ เพราะฉะนั้น การดำเนินงานของสหกรณ์ต้องเป็น ไปเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนนั้น ๆ ซึ่งหมายความว่า เป็นการพัฒนา ที่ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ หรือเป็นการพัฒนาที่สนองความต้องการและความใฝ่ฝันของคนรุ่นปัจจุบัน โดยไม่ทำลายโอกาส ความสามารถ และอนาคตของคนรุ่นหลัง

2. เนื่องจากสมาชิกสหกรณ์ก็เป็นสมาชิกของชุมชนนั่นเอง สหกรณ์จึงควรมีส่วนช่วยเหลือในการพัฒนาชุมชนแบบยั่งยืนเสถียร สุขแสง (อ้างถึงใน พินิจ บุญมาก 2551: น.15) กล่าวว่ หลักการของสหกรณ์อ้อมทรัพย์ประกอบด้วย 4 ประการ คือ

2.1 หลักความสมัครใจ บุคคลที่มีความสัมพันธ์กันอย่างไรอย่างหนึ่ง เช่น ทำงานอาชีพเดียวกัน หรืออาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน ไม่จำกัดเชื้อชาติ ศาสนา หรือความคิดเห็นทางการเมือง และไม่มีการบังคับจิตใจกันแต่ประการใด การใช้หลักข้อนี้มีข้อจำกัดบ้างตามคุณสมบัติของสมาชิกในแต่ละสหกรณ์โดยกำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์นั้นๆ

2.2 หลักความเสมอภาค สมาชิกทุกคนเป็นเจ้าของสหกรณ์ มีความเท่าเทียมกันในการดำเนินงานและการควบคุมสหกรณ์ กล่าวคือ สมาชิกแต่ละคนออกเสียงในที่ประชุมใหญ่ได้คนละหนึ่งเสียงเท่ากันหมด ไม่ว่าจะมีส่วนมากหรือน้อย ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกทุกคนได้มีโอกาสออกความคิดเห็นปรับปรุงกิจการของสหกรณ์ของตนเอง โดยไม่มีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดผูกขาด วินิจฉัยปัญหาทุกอย่างเกี่ยวกับกิจการสหกรณ์ เช่น การจัดสรรกำไร การเลือกตั้งกรรมการดำเนินการ และเพื่อควบคุมป้องกันมิให้สมาชิกผู้ใดมีอำนาจควบคุมการดำเนินการสหกรณ์ อาจเป็นอันตรายต่อสหกรณ์ได้ ถ้าปล่อยให้สมาชิกถือหุ้นได้มากอย่างไม่จำกัดเหมือนธุรกิจอื่น สหกรณ์จึงกำหนดให้สมาชิกถือหุ้นได้ไม่เกินหนึ่งในห้าของจำนวนหุ้นทั้งหมด

3. หลักการให้บริการและหลักความยุติธรรม ตามคำขวัญของสหกรณ์ออมทรัพย์ คือ “ไม่ใช่เพื่อกำไร ไม่ใช่เพื่อการกุศล แต่เพื่อบริการ” เพื่อให้บังเกิดความยุติธรรมและเป็นไปตาม คำขวัญนี้สหกรณ์ออมทรัพย์จึงคิดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับสมาชิกในอัตราที่ต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ และเมื่อสิ้นปีทางบัญชีและงบบัญชีแล้ว หากสหกรณ์มีกำไรเหลือก็นำมาเฉลี่ยคืนให้แก่สมาชิกตามส่วนของดอกเบี้ยที่สมาชิกได้ชำระแก่สหกรณ์

4. หลักการช่วยตัวเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สหกรณ์เป็นสถาบันส่งเสริมให้สมาชิกช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพราะตระหนักดีว่าการที่ต่างคนต่างแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ร่วมกันนั้นย่อมไม่สามารถทำได้ดีเท่ากับการช่วยกันทำ ช่วยกันแก้ ผู้มีเงินมากก็นำมาฝากไว้กับสหกรณ์มาก ผู้มีเงินน้อยก็นำมาฝากน้อย เพื่อให้สมาชิกผู้มีความเดือดร้อนต้องการใช้เงินได้กู้เงินจากสหกรณ์และสหกรณ์จะคิดเงินปันผลตามหุ้นในอัตราจำกัด เพราะสหกรณ์ถือว่าเงินเป็นเพียงสิ่งอำนวยความสะดวกทางธุรกิจ และสหกรณ์จะเน้นการรวมคนมากกว่าการรวมทุน

โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเริ่มตั้งแต่พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2459 ได้มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายสหกรณ์ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ปัจจุบันใช้พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 เป็นกฎหมายบังคับใช้เพื่อให้สหกรณ์เป็นไปอย่างถูกต้อง เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกสาขาอาชีพที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกันเพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ได้กำหนดประเภท สหกรณ์ไว้ 7 ประเภท ประกอบด้วย สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์นิคม สหกรณ์ประมง สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการ และสหกรณ์เครดิตยูเนียน ซึ่งผลการดำเนินงานของสหกรณ์ได้สร้างความเชื่อถือเป็นที่ยอมรับไว้วางใจของสมาชิก จนทำให้จำนวนสหกรณ์และสมาชิกเพิ่มขึ้นทุกปี (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2550 : 14)

ค่านิยมพื้นฐานสหกรณ์ (Basic Values) ประกอบด้วย 5 ประการ (วิทยากร เชียงกูล, 2550 : น.29) ดังนี้

1. การร่วมมือกันทำกิจกรรมทางเศรษฐกิจเพื่อช่วยเหลือตนเองของสมาชิก
2. ประชาธิปไตยแบบประชาชนมีส่วนร่วม
3. ความเป็นธรรมและความเสมอภาค
4. ความรับผิดชอบต่อกันเองและต่อสังคม
5. การร่วมมือกันแบบสามัคคีกลมเกลียวภายในประเทศและระหว่างประเทศ

สรุปได้ว่า หลักการสหกรณ์ถือเป็นสิ่งหนึ่งที่สหกรณ์จะต้องยึดไว้เป็นกรอบสำหรับการดำเนินงาน ทั้งนี้ กรอบดังกล่าวถือเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติอันจะเป็นมาตรฐานว่าองค์กรที่มีกรอบหรือแนวปฏิบัติเช่นดังกล่าวนี้ นับเป็นองค์กรสหกรณ์ โดยมีหลักการทั้ง 7

หลักการคือ การเป็นสมาชิกโดยสมัครใจและเปิดกว้าง การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจของสมาชิก การปกครองตนเองและความเป็นอิสระ การศึกษา ฝึกอบรมและสารสนเทศ การร่วมมือระหว่างสหกรณ์ และการเอื้ออาทรต่อชุมชน ทั้งนี้ เพื่อให้สหกรณ์สามารถดำเนินไปในรูปแบบที่หลักสหกรณ์กำหนดไว้

## 2. บริบทของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ตั้งสำนักงานอยู่ เลขที่ 102 หมู่ที่ 6 ตำบลลุมพินี อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000 ปีสิ้นสุดทางบัญชีวันที่ 30 พฤศจิกายน ของทุกปี ปัจจุบันมีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 10,186 คน เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 275 คน มีทุนดำเนินงานทั้งสิ้น จำนวน 5,434.26 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 289.31 ล้านบาท ในรอบปีสหกรณ์ ดำเนินธุรกิจ 2 ด้าน ปริมาณธุรกิจรวม 10,018.84 ล้านบาท ประกอบด้วยธุรกิจสินเชื่อ จำนวน 7,555.84 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 75.41 ของมูลค่าธุรกิจรวม และธุรกิจเงินรับฝาก จำนวน 2,463.50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 24.58 ของมูลค่าธุรกิจรวม ผลการดำเนินงานมีกำไรสุทธิ 336.60 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 72.66 ของรายได้ดอกเบี้ยและผลตอบแทนจากการลงทุนเพิ่มขึ้นจากปีก่อน จำนวน 13.96 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.04

### วิสัยทัศน์ (Vision)

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด เป็นองค์กรที่ดี มีคุณภาพ (Good and Quality Cooperative)

### พันธกิจ (Mission)

1. ดำเนินธุรกิจตามข้อบังคับ โดยยึดหลักความมั่นคงและการสร้างรายได้ที่เหมาะสม
2. พัฒนาคณากรให้มีศักยภาพ เน้นการมีส่วนร่วมและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี
3. จัดสวัสดิการและการบริการแก่สมาชิกอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม
4. สร้างระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล
5. สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและการสหกรณ์

### วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. ส่งเสริมให้สมาชิกมีการออมเพิ่มขึ้น
2. ส่งเสริมให้สมาชิกมีวินัยทางการเงิน
3. ส่งเสริมให้สมาชิกได้รับสวัสดิการและการบริการที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์

4. พัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

5. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและกระบวนการสหกรณ์

#### นโยบายการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

เงินรางวัลพิเศษสำหรับสมาชิกที่มีอายุครบ 60 ปีและเกษียณอายุราชการก่อนกำหนด หมายถึง สมาชิกที่มีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์หรือสมาชิกที่เกษียณอายุราชการก่อนกำหนดในปีนั้นๆ

สวัสดิการเพื่อการสงเคราะห์สมาชิกที่เสียชีวิตและคู่สมรสของสมาชิก หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด จ่ายเงินสงเคราะห์ให้กับสมาชิกและคู่สมรสของสมาชิก โดยมีวิธีการคำนวณคือ เงินสงเคราะห์ = 60 x อายุการเป็นสมาชิก (คิดเป็นเดือน) และสมาชิกที่ถึงแก่กรรมคณะกรรมการมีมติให้นำพวงหรีดศพทุกรายในวงเงินรายละ 750 บาท

กองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก หมายถึง เมื่อสมาชิกเข้ามาสมัครสมาชิกใหม่ สหกรณ์ขอความร่วมมือบริจาคเงินเข้ากองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก (กสส.) อย่างน้อยจำนวน 600 บาท กรณีสมาชิกเสียชีวิตสหกรณ์จ่ายเงินกองทุนให้ตามอายุการเป็นสมาชิกดังนี้

- อายุสมาชิกไม่ถึง 5 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 50,000 บาท
- อายุสมาชิกตั้งแต่ 5 ปี ไม่ถึง 10 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 60,000 บาท
- อายุสมาชิกตั้งแต่ 10 ปี ไม่ถึง 15 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 70,000 บาท
- อายุสมาชิกตั้งแต่ 15 ปี ไม่ถึง 20 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 90,000 บาท
- อายุสมาชิกตั้งแต่ 20 ปี ไม่ถึง 25 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 110,000 บาท
- อายุสมาชิกตั้งแต่ 25 ปี ไม่ถึง 30 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 130,000 บาท
- อายุสมาชิกตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป ได้รับเงินช่วยเหลือ 150,000 บาท

ประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (สหกรณ์จ่ายเบี้ยประกันให้สมาชิกทุกราย) หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด จัดทำประกันชีวิตกลุ่มให้กับบุคคลที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ทุกคน โดยสหกรณ์เป็นผู้จ่ายเบี้ยประกันภัย สำหรับสมาชิกเสียชีวิตได้รับทุนประกันชีวิตรายละ 150,000 บาท

ประกันชีวิตภาคสมาชิก (สมาชิกจ่ายเบี้ยประกันเอง) หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด จัดทำประกันชีวิตกลุ่ม (ภาคสมาชิก) โดยสมาชิกสมัครใจทำประกันและชำระดอกเบี้ยประกันภัยเองตามทุกคนประกันในแต่ละปีตามประกาศของสหกรณ์ เงื่อนไขในการทำประกันชีวิต สมาชิก 1 คน สามารถเลือกทำประกันได้คนละ 1 แผนเท่านั้น สมาชิกต้องมีอายุไม่เกิน 80 ปี สมาชิกต้องกรอกใบแถลงสุขภาพตามแบบของบริษัท การเปลี่ยนแปลงทุนประกันต้องมีระยะเวลารอดอก 1 ปี (สมาชิกเสียชีวิตในปีแรกด้วยโรคต้องห้ามบริษัทคือดอกเบี้ยประกันภัยเฉพาะส่วนของผู้เอาประกันภัยตามระยะเวลาในปีนั้น)

**ทุนส่งเสริมการศึกษานูตรสมาชิก** หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ได้กำหนดทุนส่งเสริมการศึกษานูตรสมาชิกแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

- ทุนระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 400 ทุน ทุนละ 1,000 บาท
- ทุนระดับหลักสูตรปริญญาตรี จำนวน 200 ทุน ทุนละ 1,500 บาท

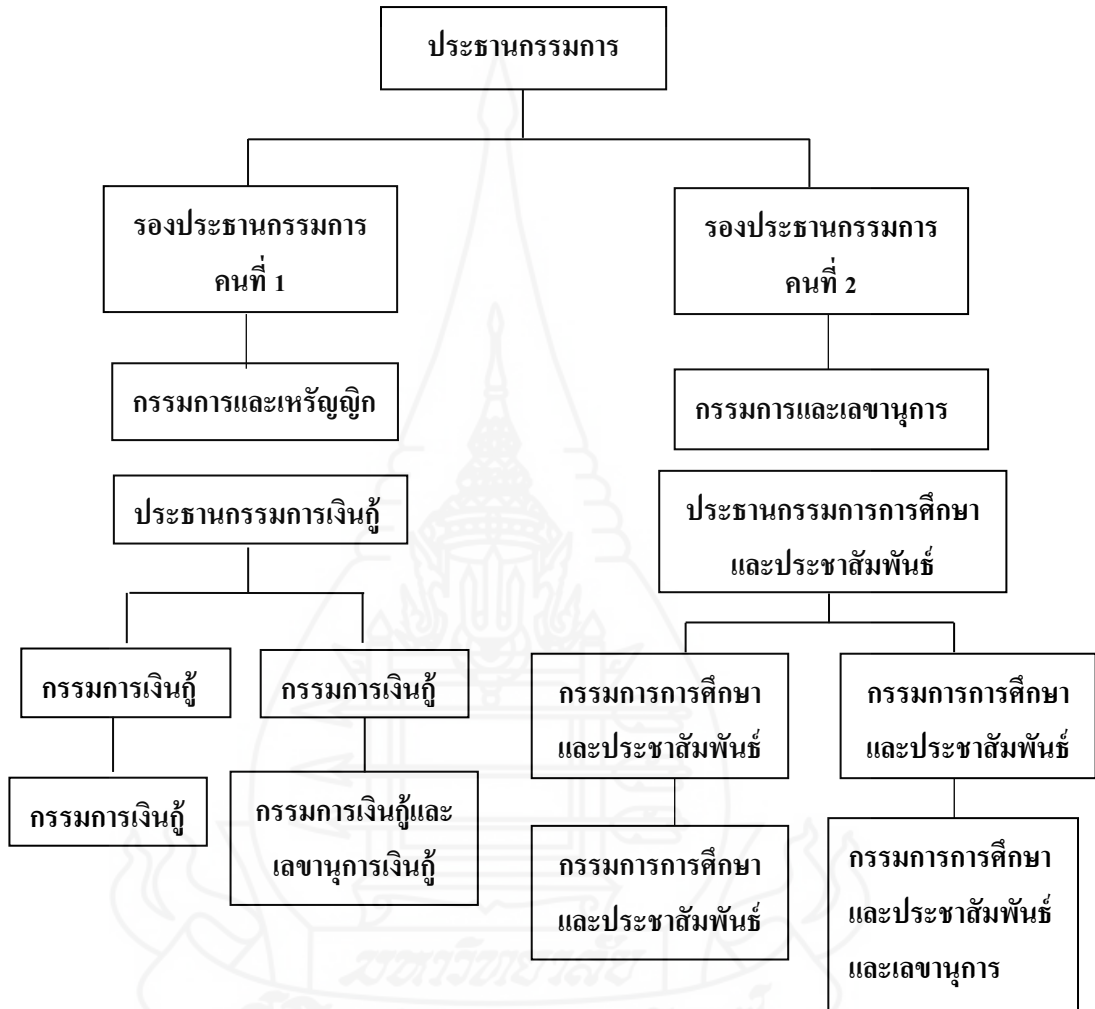
**สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์สมาชิกชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์ครูไทย (สสอค.)** หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด เป็นศูนย์ประสานงานสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์สมาชิกชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์ครูไทย โดยสมาชิกที่สนใจสมัครเข้าเป็นสมาชิกของสมาคมตามประกาศของสมาคมในแต่ละครั้งตามอายุของสมาชิก หากเสียชีวิตสมาคมจะจ่ายสงเคราะห์ศพรายละ 600,000 บาท (สมาคมสงเคราะห์ศพล่วงหน้า ปีละ 4,000 บาท และค่าบำรุงรายปี 20 บาท โดยหักจากเงินปันผลหากไม่พอสมาชิกต้องนำเงินมาชำระด้วยตนเองในระยะเวลาที่กำหนด)

**สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์สหกรณ์ของสมาชิกชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย (สสอค.)** หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด เป็นศูนย์ประสานงานสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์สมาชิกชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์ครูไทย โดยสมาชิกที่สนใจสมัครเข้าเป็นสมาชิกของสมาคมตามประกาศของสมาคมในแต่ละครั้งตามอายุของสมาชิก หากเสียชีวิตสมาคมจะจ่ายสงเคราะห์ศพรายละ 600,000 บาท (สมาคมสงเคราะห์ศพล่วงหน้า ปีละ 4,000 บาท และค่าบำรุงรายปี 40 บาท โดยหักจากเงินปันผลหากไม่พอสมาชิกต้องนำเงินมาชำระด้วยตนเองในระยะเวลาที่กำหนด)



### โครงสร้างของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

ปัจจุบัน สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด มีโครงสร้างการบริหารงาน ประกอบด้วยคณะกรรมการดำเนินการ 15 คน ผู้ตรวจสอบกิจการ 3 คน ฝ่ายจัดการ 18 คน



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด



**ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด**

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นเป็นแนวทางในการศึกษา เพราะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการซึ่งทำให้ทราบถึงแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกสหกรณ์

ตารางที่ 2.1 ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ประจำปี  
บัญชี 2559 – 2561

รายการ	หน่วย : ล้านบาท		
	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
1. สมาชิก (คน)	9,721	9,911	10,186
2. ทุนเรือนหุ้น	4,188.51	4,378.42	4,615.81
3. ทุนสำรอง	364.39	397.24	429.68
4. ทุนสะสมอื่นๆ	38.60	46.63	52.16
5. เงินรับฝากจากสมาชิก	1,994.68	2,268.79	2,463.50
6. เงินให้กู้แก่สมาชิก	2,3063.73	2,405.67	2,528.92
7. ทุนดำเนินงาน	4,903.80	5,144.95	5,434.26
8. รายได้	451.90	457.82	464.24
9. รายจ่าย	139.61	135.17	127.63
10. กำไรสุทธิ	312.28	322.64	336.60

ที่มา: รายงานประจำปี 2559 - 2561 ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

ตารางที่ 2.2 ผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด  
ระหว่าง ปี 2559 – ปี 2561

หน่วย : บาท

ที่	สวัสดิการ	ราย	ปี 2559	ราย	ปี 2560	ราย	ปี 2561
1	<b>ทุนสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์สมาชิก</b>						
	- เงินรางวัลพิเศษ สำหรับสมาชิกที่มีอายุ ครบ 60 ปี และ เกษียณอายุราชการ	467	8,473,800	424	8,195,280	394	7,448,000
	- เงินสวัสดิการเพื่อ สงเคราะห์ศพสมาชิก และคู่สมรส	111	2,218,720	89	1,835,750	94	1,959,720
2	กองทุนสวัสดิการเพื่อ สมาชิก	70	8,900,000	63	8,050,000	71	9,350,000
3	ประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (ภาคสหกรณ์)	70	10,500,000	74	11,100,000	69	10,350,000
4	ประกันชีวิตภาคสมาชิก (ภาคสมาชิก)	37	36,200,000	40	42,100,000	44	46,700,000
5	ค่ารักษาพยาบาล	9	28,516	24	144,581.50	42	228,789.25
6	<b>ทุนการศึกษานูตรสมาชิก</b>						
	- ทุนระดับต่ำกว่า ปริญญาตรี	400	600,000	400	600,000	400	600,000
	- ทุนระดับปริญญาตรี	200	400,000	200	400,000	200	400,000
	- โครงการสวัสดิการ เพื่อการศึกษาต่อ ของสมาชิก	12	4,200,000	9	3,150,000	15	5,250,000
7	โครงการสวัสดิการ สหกรณ์เื้ออาหารผู้สูงอายุ	3,704	1,852,000	3,717	1,858,500	9,528	4,764,000
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>5,080</b>	<b>73,373,036</b>	<b>5,040</b>	<b>77,434,112</b>	<b>10,857</b>	<b>87,050,509</b>

ที่มา: รายงานประจำปี 2559 - 2561 ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

### 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ

3.1 ความหมายของคุณภาพ นพ. สิทธิศักดิ์ พลกปิติกุล (2546) ได้กล่าวว่า

3.1.1 *คุณภาพ* คือ การที่ไม่มีความผิดพลาด ทำให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก

3.1.2 *คุณภาพ* คือ การได้ผลงานตรงตามที่มาตรฐานกำหนด

3.1.3 *คุณภาพ* คือ การที่สามารถบรรลุความคาดหวังของลูกค้าและผู้รับบริการ

3.1.4 *คุณภาพ* คือ การที่สามารถกระทำได้อย่างถูกต้อง ได้มาตรฐาน ตรงตามความคาดหวังของลูกค้าตั้งแต่แรก และทุกครั้ง โดยที่ผู้มีส่วนร่วมทุกฝ่ายพอใจภายใต้ต้นทุนที่ต่ำที่สุด

3.1.5 *คุณภาพ* คือ สภาวะที่เป็นพลวัต (Dynamic State) เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ บริการคน กระบวนการ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งตรงหรือเกินความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Goetsch 1997)

3.1.6 *คุณภาพ* คือ จิตความสามารถโดยรวมของคุณลักษณะที่มีอยู่และเป็นที่ประจักษ์ของผลิตภัณฑ์ ระบบ หรือกระบวนการ ในอันที่จะบรรลุความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ทั้งที่เป็นความต้องการที่จำเป็น (Need) และความคาดหวัง (Expectation) (ISO 9000:2000)

3.1.7 *คุณภาพเป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า* ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และเกิดข้อบกพร่องที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจน้อยที่สุด (Iuran Institute)

จากคำจำกัดความข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในยุคที่เศรษฐกิจถูกขับเคลื่อนด้วยพลังของลูกค้าดังยุคปัจจุบันนี้ ความหมายของคำว่า คุณภาพ ผูกพันกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างยิ่ง จนอาจกล่าวได้ว่า “ลูกค้าคือผู้กำหนดนิยามของคำว่า คุณภาพ”

3.2 ความหมายของสวัสดิการ

ได้มีผู้ให้คำจำกัดความและความหมายของ “สวัสดิการ” ไว้ดังนี้

3.2.1 *ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนิวัช แก้วอำนง (2554)* ได้กล่าวว่า ค่าตอบแทนในรูปแบบสวัสดิการ (Benefits) เป็นค่าตอบแทนที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อตอบแทนที่พนักงานได้เข้าร่วมงานกับองค์กร ช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานและการดำเนินชีวิตที่ถูกต้อง ปัจจุบันอาจเรียกว่า “ผลประโยชน์เกื้อกูล” หรือ “ผลตอบแทนทางอ้อม” ก็ได้โดยจำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านนันทนาการและสวัสดิการด้านการอำนวยความสะดวก

**3.2.2 อุทัย หิรัญโต (2543:อ้างถึงใน คารณิ คงเอียด 2554:น.13)** ได้กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆที่หน่วยงานราชการหรือองค์กรธุรกิจจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อที่จะได้ใช้กำลังกาย กำลังสติปัญญา ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลต่อปัญหาทั้งส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้ดีที่สุด

**3.2.3 สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2543:อ้างถึงใน คารณิ คงเอียด 2554:น.13)** ให้ความหมายของคำว่า สวัสดิการ ไว้ว่า หมายถึง การกระทำขององค์กรหรือหน่วยงานที่กระทำขึ้นเพื่อเป็นการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับบุคลากร ได้รับสิ่งที่เขาต้องการ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่การบำรุงขวัญและกำลังใจของคนที่มาปฏิบัติงาน

**3.2.4 สมพงษ์ จ้อยศิริ (2545)** กล่าวว่า สวัสดิการเป็นค่าตอบแทนพิเศษอื่น นอกเหนือจากค่าจ้างที่นายจ้างจัดให้ลูกจ้าง โดยไม่ได้คำนึงถึงว่าลูกจ้างนั้นจะทำงานได้มากหรือน้อย เป็นคนขยัน เป็นคนดีหรือไม่ดีอย่างไรแต่ที่จัดให้ก็เพราะถือว่าเป็นลูกจ้างของเรา เป็นเหมือนลูกของเรา เป็นเหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน ถึงอย่างไร ก็ต้องช่วยเขาจัดให้เขามีความสุข

**3.2.5 ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545)** กล่าวว่า สวัสดิการเป็นสิ่งท้องค์การหรือนายจ้างเป็นผู้จัดให้กับบุคลากรเช่น ที่อยู่อาศัย ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล อาหารกลางวัน และวันหยุดพิเศษ เป็นต้น ซึ่งเป็นการจัดหาในสิ่งทีนอกเหนือจากค่าจ้างที่จ่ายให้โดยตรง โดยถือเสมือนเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของนายจ้างซึ่งถือเป็นสิ่งท้องค์การสมควรปฏิบัติ เพื่อธำรงรักษาและจูงใจบุคคลที่มีความสามารถให้ร่วมงานกับองค์กร

**3.2.6 Derek (1991 อ้างถึงใน จินตนา บุญชวน,2541)** ได้ให้ความหมายของสวัสดิการว่า หมายถึง การกินดีอยู่ดี ซึ่งหมายถึงสุขภาพและความปลอดภัย โดยหมายรวมทั้งร่างกายและจิตใจสวัสดิการด้านร่างกายจะเป็นสวัสดิการพื้นฐานในการดำรงชีวิตทุกๆ ไป เช่น วันหยุด เป็นต้น ส่วนสวัสดิการด้านจิตใจ เช่น การให้คำปรึกษา การส่งเสริมสนับสนุนด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นต้นสำนักคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติให้ความหมาย สวัสดิการสังคม ว่าหมายถึงระบบจัดบริการทางสังคมเพื่อป้องกันและแก้ปัญหาทางสังคมและพัฒนาสังคมรวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคมเพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ในระดับมาตรฐาน โดยบริการต่าง ๆ จะต้องตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งในด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การ

ประกันรายได้สวัสดิการแรงงาน นันทนาการและบริการทางสังคมทั่วไป ทั้งต้องครอบคลุมกลุ่มผู้ด้อยโอกาส และผู้ที่ถูกละเลยทางสังคมประเภทต่าง ๆ เช่น เด็ก สตรี เยาวชนผู้ไม่มีที่ดินทำกิน ผู้สูงอายุ คนขอทาน คนไร้ที่พึ่ง คนติดยาเสพติด ผู้ติดเชื้อเอชไอวี เป็นต้น ทั้งนี้การให้บริการมีทั้งการให้เปล่า ซึ่งมีการตรวจสอบการให้บริการแบบมีส่วนร่วม (ประกันสังคม) และการให้บริการลักษณะที่เป็นสิทธิที่ทุกคนมีสิทธิได้รับอย่างเท่าเทียมกัน

3.2.7 **ประทีน ไกรษรวิทย์ (2541)** ให้ความหมายคำว่า สวัสดิการ ไว้ว่า คือ ประโยชน์ต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปในรูปของเงินรายได้ นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติที่หน่วยงานจัดให้อยู่แล้วเพื่อเป็นการช่วยเหลือในเรื่องเจ็บป่วย อุบัติเหตุ การลาจากงานอย่างกะทันหัน ไม่ว่าจะเป็นการให้ความสะดวกสบายต่างๆก็ได้ เช่น การให้ลาพักผ่อนได้โดยได้รับเงินตามสมควรและการจัดการสภาพแวดล้อมทั้งในและรอบ ๆ ที่ทำงานให้สะดวกสบายที่สุดและได้แบ่งสวัสดิการออกเป็น 3 ประเภท

1) การช่วยเหลือด้านการเงินให้แก่พนักงานที่ไม่สามารถช่วยตนเองได้มากนัก เช่น เงินสะสม เงินค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ

2) ผลประโยชน์ที่ได้รับในเวลาที่ไม่ได้ทำงาน ได้แก่ วันหยุด วันลารางวัล หรือสิ่งของพิเศษที่ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น เงินโบนัส ซึ่งจ่ายตามอายุงานหรือจ่ายให้ทุกคนเท่าเทียมกัน เงินช่วยเหลือบุตร

3) เงินช่วยเหลือในการจัดกิจกรรม นันทนาการ การกีฬา การอำนวยความสะดวก การบริการทางการแพทย์ ห้องสมุด ห้องอาหาร และบริการอื่น ๆ เช่น การจัดจำหน่ายสินค้าราคาถูก เป็นต้น

3.2.8 **ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑาทิพย์ ภัทราวาท (2540 : น.21-23)** การให้สวัสดิการแก่สมาชิก การจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ ถือว่าเป็นบริการอย่างหนึ่งที่มีมุ่งส่งเสริมฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น นอกเหนือไปจากบริการด้านการเงิน และการให้การศึกษอบรมโดยสหกรณ์ออมทรัพย์ควรพิจารณาจัดสวัสดิการ ตามความเหมาะสม ประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณาเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการแก่สมาชิกมีดังต่อไปนี้

#### 1) วิธีการจัดสวัสดิการแก่สมาชิก

1.1) การจัดสวัสดิการแบบให้เปล่าค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดสวัสดิการแบบให้เปล่านั้นสหกรณ์ออมทรัพย์อาจจัดสรรเงินจากเงินงบประมาณดำเนินการประจำปี หรือ กำไรสุทธิของสหกรณ์

1.2) การจัดสวัสดิการแบบให้สมาชิกเป็นผู้จ่ายเงินเพื่อจัด

สวัสดิการของตนค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดสวัสดิการแบบให้สมาชิกเป็นผู้จ่ายเงินเพื่อจัดสวัสดิการของตนนั้น สหกรณ์ออมทรัพย์อาจใช้วิธี ให้สมาชิกรับเงินมาฝากแล้วนำไปหารายได้ เมื่อมีรายได้ก็จะนำมาจ่ายเป็นสวัสดิการให้แก่สมาชิกตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ ตัวอย่างเช่น กรณีโครงการสวัสดิการเงินฝากเพื่อช่วยเหลือครอบครัว (สคส) ของสหกรณ์ออมทรัพย์บางแห่ง นอกจากนั้น ยังอาจใช้วิธีให้สมาชิกสมทบเงินของตนเองในโครงการซึ่งกรมธรรม์ประกันชีวิต หรือประกันสุขภาพ จากบริษัทประกันภัย โดยสหกรณ์เป็นผู้อำนวยความสะดวกให้

วิธีการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่เหมาะสมนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับ

ขนาดและฐานะทางเศรษฐกิจของสหกรณ์ สหกรณ์ออมทรัพย์ขนาดเล็กย่อมไม่อาจจัดสวัสดิการแบบให้เปล่าได้ เนื่องจากขีดจำกัดด้านเงินทุน แต่อาจหัน ไปเลือกวิธี การจัดสวัสดิการแบบให้สมาชิกเป็นผู้จ่ายเงินเพื่อจัดสวัสดิการของตนเอง ในการตรงกันข้ามสหกรณ์ออมทรัพย์ขนาดใหญ่ที่มีความสามารถในการบริหารจัดการเงินจนสามารถจัดสรรกำไรสุทธิเพื่อการต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกโดยรวมได้ตามสมควรแล้ว อาทิ เงินปันผล เงินเฉลี่ยคืน ก็จะสามารถจัดสวัสดิการแบบให้เปล่าได้โดยไม่กระทบกระเทือนต่อผลประโยชน์ ที่พึงมีต่อสมาชิก

## 2) รูปแบบการจัดสวัสดิการแก่สมาชิก

2.1) การจัดสวัสดิการแก่สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นั้น อาจดำเนินการได้หลายรูปแบบ ดังต่อไปนี้

2.1.1) การจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือครอบครัวสมาชิก การจัดสวัสดิการแบบนี้ ได้แก่ การให้จัดการศึกษานูตรสมาชิกที่ยากจน และเรียนดี , การจัดประกันการเจ็บป่วยเป็นกลุ่ม , สวัสดิการช่วยเหลือสมาชิกที่เจ็บป่วย คลอดบุตร แต่งงาน

2.1.2) การจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ สหกรณ์ออมทรัพย์อาจจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือบรรเทาทุกข์แก่สมาชิก เช่น โครงการฌาปนกิจสงเคราะห์โครงการประกันชีวิตหมู่ โครงการประกันหนี้สมาชิก

2.1.3) การจัดสวัสดิการเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายสมาชิก การจัดสวัสดิการเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายสมาชิก อาจดำเนินการได้ ดังนี้ การให้สิทธิในการซื้อของราคาถูกลง การจัดบริการจัดรถรับส่ง ระหว่างบ้าน-ที่ทำงาน การจัดสถานที่เลี้ยงเด็ก

## 3) ข้อควรคำนึงในการจัดสวัสดิการแก่สมาชิก

การจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ต่าง ๆ นั้นควรคำนึงกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพราะแม้ว่าสหกรณ์ออมทรัพย์จะสามารถดำเนินธุรกิจต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของสมาชิกตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติสหกรณ์ พุทธศักราช 2511 มาตรา 21 ก็ตาม แต่เมื่อ

สหกรณ์ออมทรัพย์จะต้องดำเนินธุรกิจที่กว้างขวางขึ้นก็ย่อมต้องไม่เกี่ยวข้องกับกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเภทแห่งธุรกิจนั้น ๆ ด้วยที่สำคัญๆ ได้แก่

- ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
- ประมวลกฎหมายอาญา
- ประมวลรัษฎากร
- ประมวลกฎหมายที่ดิน
- พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์
- พระราชบัญญัติประกันสังคม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดอันเกิดจากการใช้เช็ค ฯลฯ

นอกจากประมวลกฎหมายหรือพระราชบัญญัติต่าง ๆ แล้ว ผู้บริหารสหกรณ์จะต้องสนใจ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง และประกาศกระทรวงที่ออกตามความในพระราชบัญญัตินั้นๆ อีกด้วย

### 3.3 วัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการ

3.3.1 **บุญเพ็ง แซ่พัว (2529)** ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการไว้เป็นข้อ ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน และจูงใจผู้มีความสามารถให้เข้ามาทำงานในองค์กร
- 2) เพื่อปรับปรุงขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน
- 3) เพื่อช่วยพนักงานเกิดความมั่นคงในอาชีพ และต่อตัวพนักงานเอง
- 4) เพื่อสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นกับองค์กร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3.3.2 **วรรณรินทร์ เทพบุตร (2548)** ได้กล่าวไว้ว่าหน่วยงานจำเป็นต้องจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรของตนทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน
- 2) เพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการจัดหาบุคลากรในหน่วยงาน
- 3) เพื่อบำรุงรักษาบุคลากรให้มีความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน
- 4) เพื่อเพิ่มผลผลิตแก่หน่วยงานให้สูงขึ้น
- 5) ทำให้งานของหน่วยงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 6) เพื่อป้องกันปัญหาการขัดแย้งขาดความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร

- 7) เพื่อให้บุคคลในหน่วยงานอุทิศแรงงานในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น
- 8) เพื่อลดการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ของบุคลากรในหน่วยงาน
- 9) เพื่อยกระดับมาตรฐาน การดำรงชีวิตของบุคลากรในหน่วยงาน
- 10) เพื่อลดการขาดงาน ลางาน และเปลี่ยนงานของบุคลากรในหน่วยงาน
- 11) เพื่อลดความตึงเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 12) เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคีในหน่วยงาน
- 13) เพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตของบุคลากรให้อยู่ในสภาพปกติ

### 3.4 ความสำคัญของการจัดสวัสดิการ

**3.4.1 บุญเพ็ง แซ่พั้ว (2529)** การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารงานบุคคล ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะให้เกิดความพึงพอใจ เกิดความสะดวกสบาย คลายความวิตกกังวลในเรื่องต่างๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความเชื่อมั่นในตัวเอง และรู้สึกว่ามีความมั่นคงในหน้าที่การงาน สวัสดิการแม้จะไม่ใช่งานหลักขององค์กร แต่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร และยังมีผลกระทบต่อสมรรถภาพของผู้ปฏิบัติงานโดยตรงอีกด้วย ในฐานะที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นปุถุชนมีจิตใจ มีความรู้สึกต่อผลกระทบที่เป็นสิ่งเร้าต่าง ๆ ตลอดเวลา องค์กรจึงต้องหาทางส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งปวง มีความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน เพื่อจูงใจพนักงานที่มีความสามารถอยู่ในองค์กรได้นานที่สุด เพื่อป้องกันการสูญเสียทรัพยากรมนุษย์ที่สูญเสียไปต่อองค์กรไว้แม้ว่าการจ่ายผลตอบแทนในรูปแบบสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลจะใช้งบลงทุนสูงขึ้นหรือเป็นการเพิ่มต้นทุนค่าใช้จ่ายทางอ้อมก็ตาม แต่ก็ให้ประโยชน์ตอบแทนต่อองค์กร ได้คุ้มค่าในระยะเวลายาวอย่างแน่นอน

**3.4.2 สุรางค์รัตน์ วสินารมณ (2540)** กล่าวว่า ทรัพยากรที่สำคัญในการปฏิบัติงานคือ ทรัพยากรมนุษย์บุคลากรในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ ในองค์กรจึงมีการจัดหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านการบริหารบุคคลโดยตรงเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบุคลากรในองค์กรเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่โดยมีระบบต่าง ๆ เข้ามาช่วย เช่น ระบบจูงใจ วิธีการที่สำคัญวิธีการหนึ่งคือ การจัดสวัสดิการ



### 3.5 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ

การจัดสวัสดิการที่จะให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคลากรในหน่วยงานนั้นมีแนวทางในการจัดสวัสดิการ ดังนี้

**3.5.1 ชงชัย สันติวงษ์ (2531)** ได้กล่าวถึงหลักการของการจัดระบบการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนและบริการที่สมควรจะต้องประกอบด้วยหลักการต่างๆ ดังนี้คือ

- 1) ผลประโยชน์ตอบแทนและบริการที่ให้กับพนักงานควรจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน
- 2) ผลประโยชน์และบริการที่ให้ ควรจะเป็นกิจกรรมที่มีขอบเขตมุ่งถึงการให้ประโยชน์ต่อกลุ่มมากกว่าการให้ประโยชน์ต่อแต่ละบุคคล
- 3) ผลประโยชน์และบริการที่จัดให้ ควรพิจารณาจากรากฐานของขอบเขตที่กว้างมากที่สุดเท่าที่จะทำได้
- 4) ระบบการจ่ายค่าตอบแทนและบริการ ไม่ควรกระทำในความหมายของการให้ในขอบเขตเนื่องจากความกรุณาหากแต่จะต้องจัดขึ้นในความหมายของความรับผิดชอบและมีการคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายที่พึงมีต่อกันตามความเป็นจริง
- 5) ต้นทุนของค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนและบริการ ต้องสามารถคิดคำนวณได้และมีความเหมาะสมในแง่ต่างๆกันด้วย

**3.5.2 สุชาวดี พูลทรัพย์ (2536)** ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานสวัสดิการ ได้ข้อสรุปคือ

- 1) นายจ้างควรที่จะกำหนดมาตรการในการจัดสวัสดิการประเภทอื่น นอกเหนือจากสวัสดิการที่มุ่งใจให้ลูกจ้างมุ่งทำงานหนัก เพื่อประโยชน์ตอบแทนทั้งแก่นายจ้างและลูกจ้าง โดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างควบคู่ไปด้วย
- 2) การจัดสวัสดิการต้องมีความสอดคล้องและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกจ้าง
- 3) นายจ้างควรพยายามหลีกเลี่ยงการจัดสวัสดิการที่ทำให้เกิดการแบ่งแยกลูกจ้างตามระดับชั้น
- 4) ในการจัดสวัสดิการควรจะทำให้ลูกจ้างเกิดความรู้สึกภูมิใจและรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อการได้รับสวัสดิการ
- 5) สหภาพแรงงานในสถานประกอบการแต่ละแห่ง ควรมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมสวัสดิการให้แก่ลูกจ้าง

6) รัฐบาลควรกำหนดกฎหมายแรงงานที่ให้ความคุ้มครองลูกจ้างในเรื่องสวัสดิการโดยจำแนกตามประเภทของกิจการ

7) รัฐบาลควรมีบทบาทเป็นผู้ประสานงานในการจัดสวัสดิการที่จำเป็นต่อการดำรงชีพให้แก่ลูกจ้างโดยเน้นการร่วมมือกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง

**3.5.3 ขลินทร์ อมรรธรรม (2536)** มีแนวทางและจุดมุ่งหมายในการจัดสวัสดิการให้กับพนักงาน ดังนี้

1) เป็นการเสริมปัจจัยสี่ สิ่งจำเป็นที่สุดของมนุษย์ สวัสดิการเรื่องอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค อันรวมเรียกเป็นปัจจัยสี่อย่างนี้เอง เป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการครองชีวิตมนุษย์ สิ่งที่คนทำงานจะต้องมี จะต้องใช้ คือสิ่งจำเป็นทั้งสี่อย่างนี้เอง เพื่อให้คนทำงานปลอดจากความห่วยใยที่มีต่อสิ่งจำเป็นเหล่านี้แล้ว ก็จำเป็นจะต้องจัดทำให้เพื่อคนทำงานมีภาระน้อยที่สุด การงานของคนทำงานก็จะเป็นไปได้ด้วยดี

2) เป็นการให้สิ่งต่าง ๆ ซึ่งประหยัดค่าใช้จ่ายซื้อเอง เมื่อจัดสวัสดิการ นายจ้างจะต้องจัดหาซื้อคนละจำนวนมาก ราคาซื้อค่าจ้างเหมาะไปหาข้อมูถุกกว่าที่มีภายในท้องตลาด ลูกจ้างแต่ละคนต่างซื้อคนละจำนวนน้อย ข้อมูมีราคาแพงกว่า นอกจากตัวราคาที่น้อยกว่าซึ่งประหยัดเงินได้แล้ว ความสำคัญอยู่ที่การช่วยให้เกิดความสะดวกให้แก่ลูกจ้างอีกทางหนึ่งด้วย

3) เป็นการทำให้เกิดค่าตอบแทนมีความสมบูรณ์ขึ้น การให้สวัสดิการเป็นตัวนำการให้อีกหลายอย่างมาเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ ตามความขาดแคลนของผู้รับหรือตามสภาพที่ผู้รับควรจะมีควรจะได้ ทำให้ฝ่ายจัดสามารถทำหน้าที่ในฐานะผู้ดูแลได้เป็นอย่างดี สิ่งเหล่านี้มิได้เสียไปเปล่า ความรับผิดชอบที่สูงขึ้นของฝ่ายพนักงาน ก็จะกลับมาเป็นค่าสมนาคุณแก่ฝ่ายนายจ้าง

4) เพื่อตัดปัญหาการครองชีพ เมื่อสวัสดิการได้จัดหาสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตแล้ว ก็จะทำให้ภาระในการครองชีพลดน้อยลง สวัสดิการช่วยลดภาระความกังวลเกี่ยวกับปัญหาการครองชีพลงไปได้

5) เพื่อเป็นการแก้ไขความเจ็บป่วย ทุกคนอาจมีความเจ็บป่วยเกิดขึ้น สวัสดิการมีส่วนร่วมเข้ามาช่วยในเรื่องนี้ โดยให้การปฐมพยาบาล ซึ่งถ้าพนักงานแก้ไขด้วยตนเองก็อาจจะเหลือบ่ากว่าแรงที่จะแก้ไขได้ สวัสดิการยังช่วยประหยัดเวลาที่ต้องเสียไปเพื่อการรักษาความเจ็บป่วยด้วย

6) เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของพนักงาน ทุกคนย่อมหวังที่จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สวัสดิการมีส่วนเป็นอย่างมากในการเพิ่มหรือยกระดับในเรื่องนี้ เช่น การทำงานที่มีการพักผ่อนเพียงพอย่อมจะมีกำลังและสติปัญญาสามารถกลับมาทำงานให้ได้มากขึ้น เป็นการเพิ่มคุณภาพให้แก่ชีวิตในการทำงาน

7) เป็นการเสริมรักษาคุณภาพของงาน งานดีมีคุณภาพเป็นสิ่งที่ต้องการ แต่จะต้องมีสิ่งลงทุนให้ก่อน ในที่นี้คือ สวัสดิการ สวัสดิการจะทำให้ลูกจ้างเกิดความสำนึกและความรู้สึกรับผิดชอบของงาน นำมาซึ่งการทำงานให้มีคุณภาพดีขึ้น ก่อให้เกิดความตั้งใจทำงานดีของลูกจ้าง

8) เป็นการช่วยลดปัญหาการทำงานลง ปัจจุบันนายจ้างให้ความสนใจเรื่องความสัมพันธ์ในการทำงานมาก พยายามที่จะปรับปรุงการบังคับบัญชาให้มีความราบรื่น มีปัญหาในการทำงานน้อยที่สุด การจัดสวัสดิการทั่ว ๆ ไปแม้จะดูเป็นสิ่งของ มองดูเป็นบริการแต่ก็สามารถเอาชนะจิตใจผู้รับของฝ่ายลูกจ้าง ทำให้มีปัญหาการทำงานน้อยลง

9) ทำให้คนผูกพันกับองค์กร ในการให้ของนายจ้าง ไม่มีอะไรจะทำให้คนทำงานมีความผูกพันได้ดีกว่าการให้สวัสดิการ สวัสดิการเป็นสิ่งที่รู้สึกว่าเป็นค่า ให้โดยไม่หวังผลตอบแทน การให้สวัสดิการจึงเป็นผลในด้านจิตใจอย่างบริสุทธิ์ เมื่อได้รับสวัสดิการที่มีหลักเกณฑ์ที่ดีๆ จะสร้างความสำนึกขึ้นมา คือ ความผูกพันที่จะอยู่กับองค์กร ความสำนึกอันนี้เป็นคุณค่าที่สูงยิ่ง

### 3.5.4 กิตติพงษ์ เหล่านิพนธ์ (2542) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการที่ดี คือ

- 1) ต้องตอบสนองต่อความต้องการ
- 2) มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าต่อการจัดสวัสดิการ
- 3) มีความเสมอภาค มีความยุติธรรม จัดเพื่อคนส่วนใหญ่
- 4) หลักประชาธิปไตย
- 5) คำนึงถึงงบประมาณ
- 6) การบริการต้องสะดวกคล่องตัว
- 7) เท่าเทียมแห่งค่าจ้าง
- 8) หลักแห่งความรับผิดชอบต่อร่วมกัน
- 9) ต้องเป็นการพัฒนาบุคลิกภาพให้ปัจเจกชน สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น

โดยส่วนรวมได้

### 3.5.5 แนวคิดของ Flippo (1995) เห็นว่าแนวทางพื้นฐานของการจัดสวัสดิการที่ดีคือ

- 1) สนองตอบต่อความต้องการอย่างแท้จริง
- 2) สวัสดิการที่จัดให้ควรอยู่ในรูปแบบของกลุ่มจึงเกิดประสิทธิภาพที่ดีกว่ารายบุคคล เช่น ประหยัดค่าใช้จ่าย เกิดการทำงานร่วมกัน เป็นต้น
- 3) ลักษณะของการจัดสวัสดิการ ควรจะยืดหยุ่นเพื่อให้สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกจ้างที่แตกต่างกันออกไป เช่น ความต้องการของเพศชายและ

เพศหญิง ในบางอย่างแตกต่างกัน หรือความต้องการของคน โสดกับคนมีครอบครัว ย่อมมีความแตกต่างกันในบางเรื่อง

4) การจัดสวัสดิการจะต้องต่อเนื่อง กว้างขวาง มีการวางแผนการสื่อสารที่ดีเพื่อให้สวัสดิการเป็นไปอย่างมีผล

5) สวัสดิการเป็นต้นทุนอย่างหนึ่งในการผลิต การจัดจึงต้องสามารถคำนวณเป็นต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายได้ ตลอดจนต้องคำนึงถึงฐานะในทางการเงินด้วย

**3.5.6 แนวคิดของ Vaid (1970)** ได้วางหลักการจัดสวัสดิการที่ดีไว้ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) หลักความรับผิดชอบต่อสังคมของอุตสาหกรรม (Principle of Social Responsibility of Industry) เพราะถือนายจ้างเป็นผู้หนึ่งในสังคมจึงควรจะต้องมีส่วนรับผิดชอบต่อคนในสังคมบ้าง การจัดสวัสดิการจึงต้องให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและความต้องการของลูกจ้างด้วย

2) หลักแห่งประชาธิปไตย (Principle of Democratic Values) เป็นหลักที่เปิดโอกาสให้ลูกจ้างมีสิทธิมีเสียงในการแสดงความคิดเห็น แสดงความต้องการ ตลอดจนมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน สวัสดิการจึงจะสอดคล้องกับความต้องการของลูกจ้างจึงจะเกิดผลดี

3) หลักแห่งความเท่าเทียมแห่งค่าจ้าง (Principle of Adequacy of Wages) เพราะถือนายจ้างเป็นสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้าง จึงไม่ควรถือนายจ้างเป็นส่วนหนึ่งของค่าจ้าง

4) หลักแห่งประสิทธิภาพ (Principle of Efficiency) เพื่อก่อให้เกิดผลคุ้มค่าต่อการดำเนินการจัดสวัสดิการ และสามารถทำให้ลูกจ้างเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้น

5) หลักแห่งการพัฒนาบุคลิกภาพ (Principle of Re-Personalization) เป็นการเน้นให้ลูกจ้างแต่ละคนสามารถปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

6) หลักแห่งความรับผิดชอบต่อร่วมกัน (Principle of Co-Responsibility) เป็นการเปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้มีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันและสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างแท้จริง

7) หลักแห่งการยอมรับโดยทั่วไปภายในสถานประกอบการ (Principle of Totality of Welfare) เนื่องจากสวัสดิการเป็นเรื่องของคนโดยทั่วไปจึงจะต้องให้คนโดยทั่วไปยอมรับในสวัสดิการดังกล่าวจึงจะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ไม่แบ่งแยกกัน

### 3.6 หลักการจัดสวัสดิการ

บุญเพ็ง แซ่พัว (2529) หลักในการจัดสวัสดิการ การจัดสวัสดิการและ

ผลประโยชน์ที่เกื้อกูลควรคำนึงถึงผลตอบแทนที่องค์กรจะได้รับกลับมาจากตัวพนักงาน เช่น ในด้านประสิทธิภาพการทำงาน การที่บริษัทมีกำไรมากขึ้น ชื่อเสียงและภาพพจน์ของบริษัทดีขึ้น ถ้าหากพนักงานได้รับผลประโยชน์และสวัสดิการ โดยไม่ได้ตอบสนองต่อหน่วยงานในด้านการปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้นซึ่งในการจัดโครงการสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เกื้อกูลผู้บริหารงานบุคคลควรคำนึงดังนี้

1) **หลักความเสมอภาค** สวัสดิการและผลประโยชน์ที่เกื้อกูลทุกชนิดจะต้องคำนึงถึงความเท่าเทียมกันให้มากที่สุด อย่าให้มีการใช้อภิสิทธิ์กับคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นพิเศษ

2) **หลักแห่งประโยชน์** การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เกื้อกูล ควรคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับให้คุ้มค่าในการจัดการ และเมื่อดำเนินการไปแล้วจะเกิดผลทั้งหน่วยงานและส่วนตัวพนักงานตรงตามเป้าหมาย

3) **หลักแห่งความจงใจ** การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เกื้อกูลต้องเป็นสิ่งที่มีแรงจูงใจ ทำให้เกิดกำลังใจ มีแนวโน้มที่จะกระทำหรือทำงานให้เกิดผลแก่ตนเอง และความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานให้ทวีขึ้น

4) **หลักแห่งการตอบสนองความต้องการ** ต้องคำนึงถึงสิ่งที่จัดโครงการเอื้ออำนวยให้ความสะดวกเพื่อเกื้อกูลแก่สมาชิกนั้นตรงตามความต้องการของสมาชิกนั้นหรือไม่ ถ้าจัดไปโดยไม่คำนึงถึงความต้องการมักจะไม่มีเกิดประโยชน์

5) **หลักแห่งประสิทธิภาพ** ต้องคำนึงถึงว่าได้ผลดีที่สุดในแง่ของเงินลงทุนน้อยที่สุด ได้รับบริการจากการจัดทั้งคุณภาพ ปริมาณ

6) **หลักแห่งการประหยัด** ถ้าหากทำโดยไม่ประหยัด จะกลายเป็นเรื่องของความฟุ่มเฟือยจะเสียประโยชน์มากกว่าผล

7) **หลักแห่งการบำรุงขวัญและกำลังใจ** การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เกื้อกูลควรคำนึงเพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ดังนั้นหากไม่ให้เกิดขวัญกำลังใจก็ไม่ควรกระทำตอบสนองความต้องการสวัสดิการการมีส่วนร่วมความยืดหยุ่น ความสามารถในการจ่ายประสิทธิภาพ

8) **หลักแห่งความสะดวก** ถ้าจะให้ผลดีควรต้องมีระเบียบในการจัดซึ่งเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกล่องตัว ไม่ติดขัด ไม่ชักช้าเสียเวลาในการทำงาน ในการรับบริการจากสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เกื้อกูลที่ติดขัด

9) **หลักแห่งงบประมาณ** ต้องคำนึงถึงผลที่ได้รับของพนักงาน ต้องคำนึงถึงงบประมาณในการทำอะไรโครงการใด เรื่องใด ที่จะประโยชน์มากที่สุดแก่พนักงาน มีทุนดำเนินงานหมุนเวียนหรือสูญเปล่าหมดไปหรืองบประมาณเพียงพอหรือไม่

10) **หลักแห่งความยุติธรรม** ต้องคำนึงถึงผลที่ได้รับของพนักงาน ไม่มีใครได้รับเหลื่อมล้ำ ค่าสูงกว่ากันควรจะถูกหลักความยุติธรรม ในการจัดโครงการในทุกกรณี

### 3.7 ประเภทการจัดสวัสดิการ

#### 3.7.1 กิตติพันธ์ พิศสุวรรณ (2553) สวัสดิการในองค์กรแบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1) **สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย** เช่น ยา เวชภัณฑ์จำเป็นสำหรับการปฐมพยาบาล ห้องพยาบาลบริการตรวจสุขภาพประจำปี การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการป้องกันโรค การจัดสภาพแวดล้อมที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ

2) **สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ** เช่น การจัดหาที่พักอาศัย อาหารกลางวัน สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า กองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ เงินกู้เพื่อสวัสดิการที่พำนักอาศัย

3) **สวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการ** เช่น การจัดกิจกรรมพักผ่อน การตั้งชมรมกีฬาการจัดการแข่งขันกีฬาภายในมหาวิทยาลัยฯและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ การจัดทัศนศึกษา การจัดเลี้ยงประจำปี

4) **สวัสดิการด้านการศึกษา** เช่น การให้ลาศึกษาต่อทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ การให้ทุนการศึกษาต่อ/งานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ การจัดให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาต่อของบุคลากรกล่าวโดยสรุป สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์การธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน

3.7.2 **ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545)** กล่าวว่าสวัสดิการนั้นสามารถแยกออกมาได้เป็น 6 ประเภท คือ

1) **ด้านเศรษฐกิจ** จุดมุ่งหมายแล้วคือต้องการ เพิ่มพูนความมั่นคงทางเศรษฐกิจแก่พนักงานนอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้างที่ได้รับ ซึ่งได้แก่การจ่ายเงินช่วยเหลือพนักงาน รวมทั้งครอบครัว เช่น ค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร ค่าเล่าเรียน เงินกู้ เงินเพื่อการฌาปนกิจฯ ซึ่งเป็นการบริการเพิ่มเติมจากเงินเดือนประจำที่ได้รับ

2) **ด้านสุขภาพอนามัย** มีบริการอยู่หลายประเภทที่จัดเข้าเป็นสวัสดิการสุขภาพอนามัยโดยจุดมุ่งหมายแล้ว ต้องการให้พนักงานได้รับการรักษาพยาบาลเมื่อป่วย โดยบางแห่งมีสถานพยาบาลอยู่ในสถานประกอบการ หรือไม่เช่นนั้นก็มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและยาประจำ

บ้านต่าง ๆ ที่จำเป็น นอกจากนี้ยังมีการตรวจสุขภาพประจำปี การมีบริการทางการแพทย์ การลาหยุดในกรณีต่าง ๆ กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

3) **ด้านความมั่นคง** สวัสดิการประเภทนี้มีจุดประสงค์เพื่อให้ความมั่นคงแก่พนักงานในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่และเมื่อออกจากงาน ได้แก่ บริการหรือผลประโยชน์ตอบแทนที่สร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตของพนักงาน เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ เงินทดแทน การประกันภัยประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

4) **ด้านนันทนาการ** เป็นการช่วยให้พนักงานเกิดความไม่รู้สึกเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้พนักงานในระดับต่าง ๆ ขององค์การรู้จักกัน เกิดความสามัคคีในองค์การ ได้แก่ การจัดให้มีการแข่งกีฬา การจัดให้มีสโมสร มีห้องสมุด มีห้องพักผ่อนหย่อนใจ จัดให้มีลานกีฬาไว้เพื่อออกกำลังกาย

5) **ด้านการศึกษา** มีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่พนักงาน ได้แก่ การจัดให้มีการฝึกอบรม หรือการศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศ และบริการอื่นๆ เช่น การออกสิ่งพิมพ์ขององค์การ การจัดสัมมนาต่างๆการจัดให้ไปดูงานทั้งในและต่างประเทศ เป็นต้น

6) **ด้านสังคมสงเคราะห์** ได้แก่ การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การรับพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ การจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน การจัดให้มีโรงอาหาร เป็นต้น

### 3.8 ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์

ทฤษฎีลำดับความความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) นี้ นับเป็นทฤษฎีดั้งเดิมเกี่ยวกับการจูงใจที่อับราฮัม เอช. มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ได้เสนอไว้ อาจกล่าวได้ว่าสาระสำคัญของทฤษฎีนี้ก็คือการเน้นย้ำในเรื่องของความต้องการของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนนั้นมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาอย่างไม่สิ้นสุด และเป็นความต้องการที่เป็นกลุ่มเป็นชุดที่มีการจัดลำดับไว้เป็นหลั่นชั้น ความต้องการระดับชั้นที่ต่ำที่สุดก็คือ ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ (Basic Physiological and Biological Needs) และระดับสูงที่สุดก็คือความต้องการที่จะประสบความสำเร็จหรือความต้องการประจักษ์ตน (Self – Fullfillment หรือ Self – Actualization Needs) ความต้องการตามลำดับชั้นมีบทบาทหรืออิทธิพลก็ต่อเมื่อมีสภาพ 2 ประการ คือ

1) เมื่อความต้องการนั้นได้เกิดขึ้นเพียงพอถึงระดับของความอยาก (Wanting) อาจอธิบายได้ว่าความต้องการใดก็ตามจะไม่ใช่ต้นเหตุของพฤติกรรมจนกว่าการขาดหายไปในเรื่องนั้น ๆ มีมากขึ้นหรือความไม่สามารถตอบสนองความต้องการนั้นๆ มีน้อยลงจนถึงจุดที่ทำให้ต้องมาตระหนักถึงความต้องการนั้น เช่น เราทุกคนต้องการน้ำ แต่ก็ไม่เคยกระหายน้ำตลอดเวลา ความกระหายน้ำจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อน้ำที่มีอยู่ในร่างกายขาดหายไปกว่าระดับปกติ อีกประการหนึ่งนั้นก็เพราะว่า เราทราบเสมอว่าเมื่อใดที่หิวน้ำก็อาจหาน้ำดื่มได้เสมอ โดยไม่ยากลำบาก ดังนั้นจึงไม่

ค่อยตระหนักในความสำคัญของน้ำมากจริงๆ เมื่อเทียบกับบุคคลที่ขาดน้ำ อาทิทะเลทราย เขาอาจจะกระทำการใด ๆ ก็เพื่อให้ได้มาซึ่งน้ำ

2) เมื่อความต้องการในระดับที่ต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว และคงมีอยู่ในระดับหนึ่ง ซึ่งเป็นที่ยอมรับได้และทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ยกเว้นความต้องการพื้นฐานเริ่มแรก คือ ความต้องการทางกายภาพและชีวภาพ เมื่อความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้ว และคงมีอยู่ในระดับหนึ่งซึ่งเป็นที่ยอมรับได้และทำให้เกิดขึ้นความพึงพอใจนั้น หมายความว่าถ้าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่ายังไม่ได้รับการตอบสนองในระดับที่ทำให้เกิดความพอใจแล้ว ความต้องการในระดับต่ำที่ยังตอบสนองไม่ได้นี้จะยังคงมีน้ำหนักและสามารถมีอิทธิพลมากกว่าความต้องการในระดับที่สูงกว่า บุคคลจะไม่มีแรงจูงใจที่จะตอบสนองความต้องการเพื่อความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) แม้ว่าเขาจะไม่มีความปลอดภัยสักเท่าใดก็ตาม เว้นไว้เสียแต่ว่า ความต้องการทางกายภาพของเขาจะได้รับการตอบสนองให้ได้ระดับหนึ่งพอสมควรเสียก่อน นั่นคือบุคคลที่กำลังจะอดตายจะไม่มุ่งหาความปลอดภัยหรือความมั่นคง ก็เช่นกันกับความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในทางสังคม ความรักใคร่และความเป็นเจ้าของ (Social, Affiliative, and Belonging Needs) จะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลสามารถตอบสนองความต้องการทางกายภาพและความปลอดภัยได้ในระดับหนึ่งแล้ว และความต้องการที่จะมีสถานภาพ ได้รับการยกย่องและได้รับการยอมรับ (Status, Esteem, Recognition Needs) จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลสามารถตอบสนองความต้องการทางกายภาพและความมั่นคงปลอดภัยได้ในระดับหนึ่ง และความต้องการในทางสังคม ความรักใคร่ และความเป็นเจ้าของได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วเช่นกัน และที่สุดความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดหรือความต้องการประจักษ์ตนก็จะมิมีบทบาท เมื่อบุคคลผู้นั้นประสบความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการชั้นก่อนๆ มาแล้ว ความต้องการต่างๆ จัดลำดับชั้นจากต่ำไปสูงได้ดังนี้

1) ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ (Basic Physiological and Biological Needs) ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพนั้นเป็นความต้องการในระดับต่ำขั้นแรก เป็นความต้องการซึ่งจำเป็นเพื่อการอยู่รอดอัน เป็นเรื่องทางกายภาพและชีวภาพคือ ความต้องการในการพักผ่อน อากาศ อุณหภูมิที่พอเหมาะ การขับถ่าย การเคลื่อนไหว เรื่องเพศ รวมตลอดถึงความต้องการในปัจจุบันคือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

สำหรับบุคคลที่มีฐานะทางเศรษฐกิจพอใช้และ โดยเฉพาะพวกใช้สมอง (White – Collar workers) โดยทั่วไปแล้ว เขามักสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานนี้ได้ในระดับที่น่าพอใจ ดังนั้นความต้องการเหล่านี้จึงดูเหมือนไม่มีอิทธิพลต่อเขา เว้นเสียแต่จะเกิดภาวะไม่ปกติ อาทิขาดการนอนหลับพักผ่อนติดกันถึงสองวัน หรือไม่ได้รับประทานอาหารติดต่อกันหลายมื้อ บุคคลผู้



นั่นก็จะหันกลับมาแสดงความต้องการในการชีวิภาพและกายภาพเป็นอย่างมาก สำหรับกลุ่มบุคคลที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่สู้ดี โดยเฉพาะพวกใช้แรงงาน (Blue – Collar Workers) หรือคนที่เผชิญกับความขาดแคลนอาหาร ความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอดจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมของคนกลุ่มนี้

อย่างไรก็ตาม ก็อาจกล่าวได้ว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการพื้นฐานนี้ แต่ถึงกระนั้นความต้องการนี้จะมี ความเข้ม (Strength) ต่างกันในบุคคลที่ต่างกัน นั่นคือ แต่ละคนจะมีระดับความต้องการกายภาพและชีวิภาพแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัยและการฝึกหัดตนเอง เช่น เด็กต้องการนอนมากกว่าผู้ใหญ่ หรือบางคนอาจฝึกตนให้รับประทานอาหารวันละ 2 มื้อ ในขณะที่อีกคนหนึ่งอาจมีความต้องการอาหารวันละ 5-6 มื้อ เป็นต้น

สำหรับสังคมปัจจุบันซึ่งเป็นสังคมที่ใช้ระบบเศรษฐกิจแบบเงินตรา นั้น จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลเป็นจำนวนมากได้เกิดขึ้นโดยหวังจะได้เงินตราเป็นเครื่องมือหรือเป็นตัวแทนที่จะทำให้เขาตอบสนองความต้องการต่างๆของเขาได้ แน่นอนที่สุดเงินตราหรือสิ่งจูงใจที่เห็นได้ชัดอันเป็นรูปธรรมนั้นสามารถใช้แลกเปลี่ยนกับปัจจัยสี่และหลายสิ่งหลายอย่างในสังคมได้ แต่ขณะเดียวกันเงินตราก็อาจซื้อหลายสิ่งหลายอย่างไม่ได้ เช่น คนที่เป็นโรคเนื้อร้ายในขั้นร้ายแรงเป็นอันตรายถึงแก่ชีวิต แม้จะมีเงินตราสักเท่าใดก็แลกชีวิตอันเป็นที่รักและหวงแหนที่สุดไม่ได้ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม นอกจากเงินตราจะช่วยตอบสนองความต้องการทางกายภาพได้เป็นส่วนใหญ่แล้ว เงินตราสามารถตอบสนองความต้องการในระดับสูงกว่าได้ ได้มีการศึกษาค้นคว้าถึงผลกระทบของเงินว่าเป็นสิ่งจูงใจที่ซับซ้อนที่เกี่ยวข้องอยู่กับความต้องการทุกชนิด

## 2) ความต้องการในความปลอดภัยและมั่นคง (Safety, Security Needs)

แรงจูงใจของมนุษย์เรานั้นมิได้มีปรากฏให้เห็นเด่นชัดทุกอย่างตลอดไป แรงจูงใจบางอย่างอาจเห็นและเข้าใจได้ง่าย เช่น แรงจูงใจอันเกิดจากความต้องการทางกายภาพและชีวิภาพดังได้กล่าวมาแล้ว แต่มีความต้องการอีกหลายอย่างที่ซับซ้อนอยู่ภายใต้จิตสำนึกและมักจะชี้ให้เห็นชัดได้ยาก ซอลดับบลิว. แกลเลอร์แมน (Saul W.Gellerman) เห็นว่าต้องการในความปลอดภัย และความมั่นคงนี้ปรากฏออกมาในทั้งสองลักษณะคือ มีทั้งที่เห็นได้เด่นชัดและเห็นไม่ได้เด่นชัด

สำหรับความต้องการที่จะมีความปลอดภัยและความมั่นคงนี้เป็นความต้องการที่มีอิทธิพลอย่างสำคัญและเป็นที่ยอมรับกันดีในหมู่มนุษย์ทั้งหลาย คนเราปรารถนาที่จะอยู่ห่างจากสิ่งที่เป็นภัยอันตรายทั้งปวงต่อชีวิตไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุ โรคร้ายไข้เจ็บต่างๆ รวมตลอดจนถึงความไม่มีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ดังนั้นบุคคลและองค์การจึงสนใจหลักประกันบางอย่าง นั่นคือถ้าเป็นไปได้ก็จะเลี่ยงความหายนะต่างๆ เหล่านี้ จะเห็นได้ว่าหลายของค์การจึงจัดโครงการต่างๆ เช่น ในด้าน

สุขภาพ อุบัติเหตุและชีวิต เป็นต้น รวมถึงการเก็บเงินสะสม การให้บำเหน็จบำนาญเมื่อเกษียณอายุ สิ่งต่างๆ เหล่านี้อาจทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยและมั่นคง แต่ทั้งนี้ก็ได้หมายความว่า จะเป็นเหตุทำให้คนผลิตได้มากกว่าเดิมในแง่ความเป็นจริง ความคิดสร้างสรรค์และความคิดริเริ่มซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการทำงานจะเกิดขึ้นได้ยาก หากมีการเน้นในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยนี้มากเกินไป<sup>13</sup> อย่างไรก็ตามทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องนี้นับเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการเลือกงานของบุคคลทีเดียว ระบบราชการไทยก็เป็นแหล่งที่ได้ชื่อว่าเป็นความมั่นคงในการทำงานสูง และเป็นเหตุหนึ่งที่ดึงดูดบุคคลให้รับราชการ แม้แต่พวกอาจารย์ในมหาวิทยาลัยก็ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้มาก

ดังได้กล่าวมาแล้วว่า ความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคงนี้มีลักษณะทั้งที่อยู่ในจิตสำนึกและจิตใต้สำนึก ความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคงที่อยู่ในจิตใต้สำนึกมักจะพัฒนามาในระบอบที่ยังเป็นเด็ก ถ้าพ่อแม่ ผู้ปกครองให้การดูแลปกป้องเด็กมากเกินไปไม่ให้เด็กได้รู้จักความยากลำบาก ไม่เคยพบความขัดแย้ง ความผิดหวัง หรือความล้มเหลวเลย ที่สุดเด็กก็จะไม่รู้จักสภาพความเป็นจริงและมักจะมองโลกในแง่ดีเกินไป เด็กจะพัฒนาความคิดที่ยึดมั่นกับความมั่นคงปลอดภัยมาก เขาจะไม่ชอบการแข่งขัน ไม่ทำให้ผู้อื่นขัดเคือง ขณะเดียวกันก็ไม่ชอบให้คนอื่นมาวิพากษ์วิจารณ์ตน ไม่อยากให้ใครมาคาดหวังอะไรจากตน เป็นต้น สำหรับคนที่ยึดมั่นในความมั่นคงจะรู้สึกว่าเป็นการยากมากที่จะต้องสัมพันธ์กับโลกที่มีแต่ความไม่แน่นอนและควบคุมยาก

เกี่ยวกับความต้องการในความมั่นคงนี้ นอกจากจะเป็นเรื่องอาจซ่อนอยู่ในจิตใต้สำนึกแล้วสำหรับนักจิตวิทยายังหมายความถึงสิ่งอื่นอีก นอกเหนือไปจากความมั่นคงในแง่เศรษฐกิจ แม้ว่าความมั่นคงทางเศรษฐกิจนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของความมั่นคง โดยทั่วไปก็ตาม แต่ก็มิได้หมายถึงความมั่นคงในการทำงานสำหรับนักจิตวิทยา ความมั่นคงต้องรวมถึงความมั่นคงในการทำงานซึ่งหมายถึงความมั่นคงที่จะรู้ว่าอะไรกำลังดำเนินอยู่ ความมั่นคงในความรู้สึกที่ว่างงานของตนเป็นที่ต้องการ และรู้ว่าผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานจะตอบโต้กับเขาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ซึ่งมีใช้การทำตามอำเภอใจ และเขาต้องมีโอกาสพอสมควรที่จะแสดงออกซึ่งตัวของเขาเองในรูปของงาน นั่นหมายความว่า เขาต้องมีอิสรภาพมากพอที่จะ “สร้าง” ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความร่วมมือกับคนอื่น รวมตลอดถึงการใช้ความคิดและทักษะของเขาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3) ความต้องการในทางสังคม ความรักใคร่และความเป็นเจ้าของ (Social, Affiliative, and Belonging Needs) เมื่อความต้องการในขั้นที่ต่ำกว่า คือ ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ และความต้องการในความปลอดภัย และความมั่นคง ได้รับการตอบสนองพอสมควรแล้ว ความต้องการในทางสังคม ความต้องการในความรักใคร่ และความรู้สึกเป็นเจ้าของ จะเริ่มมีบทบาท เป็นที่ทราบกันดีว่ามนุษย์นั้นเป็นสัตว์สังคม (Social animal) ดังนั้นมนุษย์ส่วนใหญ่

จึงขอรับการกระทำตอบโต้และอยู่ร่วมกับคนอื่นในสถานการณ์ที่เขาารู้สึกว่ามีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับ แต่คนโศกนทุกข์ไปจะมีความต้องการนี้ในระดับที่ต่างกันในแต่ละบุคคล และในแต่ละสถานการณ์ที่ต่างกันด้วย

ความต้องการทางสังคมนี้หมายรวมถึงความต้องการในความรักใคร่ด้วย เกี่ยวกับความต้องการชนิดนี้ บุคคลโดยทั่วไปมักจะมีมากในความสัมพันธ์กับบิดามารดา สามีภรรยาและลูก รวมถึงตลอดถึงญาติพี่น้อง นอกจากนั้นความต้องการนี้อาจตอบสนองได้ในสภาพแวดล้อมทางสังคมได้แก่ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันอบอุ่นกับเพื่อน โดยเฉพาะกับเพื่อนร่วมงาน และความรู้สึกที่ว่าคนนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เป็นคนที่มีคุณค่าของกลุ่มที่เขาเป็นสมาชิก มิใช่เป็นเพียงแต่ผู้ผลิตที่ไม่มีความรู้สึก ไม่มีชีวิตจิตใจ และถ้าปราศจากความรู้สึกที่เป็นส่วนของกลุ่มแล้ว เขาจะรู้สึกว่าเขาเป็นบุคคลไม่พึงปรารถนา และรู้สึกว่าตนนั้นไม่เป็นที่ต้องการหรือไม่มีคุณค่า และที่สุดเขาก็จะประพฤติตนเหมือนคนอื่นที่มีใช้สมาชิกขององค์กร เหล่านี้เป็นเรื่องที่คลุมไปถึงความรู้สึกเป็นเจ้าของด้วย

ในสังคมของเรา ความต้องการระดับนี้เป็นที่รู้จักกันดีมาก โดยเฉพาะในหมู่จิตแพทย์ จิตแพทย์มักจะเน้นการแก้ปัญหาเรื่องการปรับตัวด้วยความต้องการทางสังคม ซึ่งรวมถึงความต้องการในความรัก และการมีส่วนร่วมหรือเป็นเจ้าของที่ว่านี้

อนึ่ง นับเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องตระหนักว่าความรักที่กล่าวในที่นี้มีใช้สิ่งเดียวกับเรื่องเพศความต้องการทางเพศนั้นแม้ถูกจัดว่าเป็นความต้องการพื้นฐานทางชีวภาพ แต่โดยความเป็นจริงแล้วพฤติกรรมทางเพศเป็นเรื่องหลายแง่มุม แน่นอนที่เดียวต้องมีเรื่องเพศ และอาจต้องการในความรักผสมผสานแฝงอยู่ด้วย และสิ่งหนึ่งที่มีอาจมองข้ามไปได้ นั่นก็คือความจริงที่ว่าความต้องการในความรักนี้เกี่ยวข้องกับการให้ความรักและการรับความรักด้วย

นอกจากนี้ ยังปรากฏผลการค้นคว้าของ สแตนเลย์ ซาซเทอร์ (Stanley Schachter) แห่งมหาวิทยาลัยมิเนโซตา กล่าวว่า การที่คนเข้าสังคม และแสวงหาความต้องการในความรักใคร่นั้น มิใช่เพื่อสังคมในตัวของมันเอง แต่เป็นเพราะเขาชอบและสนุกกับการเข้าสังคมมากกว่าและในหลายๆ กรณี เป็นเพราะเขาต้องการกล่าวถึงความเชื่อของเขา หรือเมื่อบุคคลเกิดความตื่นเต้น สับสน หรือไม่สบายใจ เขามักจะมองหาบุคคลที่อยู่ในภาวะแบบเดียวกับเขา และที่สุดบุคคลก็จะรวมกันเป็นกลุ่มก้อนได้ เพราะมีความรู้สึกทำนองเดียวกัน

4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ (Esteem, Recognition Needs) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง และเป็นที่ยอมรับหมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะมีคุณค่าในสายตาของคนอื่น ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความสามารถที่แท้จริง ความสำเร็จ และความเคารพที่ได้รับจากคนอื่น ความต้องการเหล่านี้อาจแบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อยคือ

1) ความปรารถนาที่จะมีความแข็งแกร่ง มีความสำเร็จ มีความเพียงพอ มีความมั่นใจ เพื่อที่จะเผชิญโลก และมีความเป็นอิสระและเสรีภาพ

2) ความปรารถนาที่จะมีชื่อเสียงและเกียรติภูมิ (ซึ่งอธิบายได้ว่าเป็นการเคารพหรือความยกย่องที่ได้รับจากบุคคลอื่น) การได้รับการยอมรับ ความสนใจ ความสำคัญ หรือการเห็นคุณค่าในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าประสบความสำเร็จนั้น นอกจากจะหมายความถึงความรู้สึกของบุคคลว่างานของเขาเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปแล้ว ยังหมายความรวมถึงว่าเขานั้นกำลังก้าวหน้าและเขาประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาปรารถนา โดยตระหนักในศักยภาพ ทักษะ และความสามารถของตนอันเป็นเหตุทำให้เกิดความพึงพอใจทางอารมณ์ แต่ความพึงพอใจนี้จะถูกระทบไม่เฉพาะแต่เพียงว่าเขาทำอะไรสำเร็จ แต่ยังขึ้นอยู่กับว่าเพื่อนร่วมงานของเขาตอบโต้กับความสำเร็จของเขาอย่างไรด้วย

ความพึงพอใจในความต้องการที่ได้รับการยกย่องนี้จะนำไปสู่ความรู้สึกมีความมั่นใจในตนเอง มีคุณค่า มีความแข็งแกร่ง มีสมรรถภาพ และมีความเพียงพอ และรู้สึกว่าตนนั้นมีประโยชน์และมีความจำเป็นสำหรับโลกนี้ ตรงกันข้าม การทำให้ความร้องการนี้บรรลุผลไม่ได้จะให้เกิดความรู้สึกต่ำต้อย อ่อนแอและรู้สึกหมดหวัง ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะเป็นพื้นฐานของความรู้สึกที่ถอดอยหรือมีแนวโน้มที่จะเป็นโรคประสาท

5) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดหรือความต้องการประจักษ์ตน (Self – Fullfillment หรือ Self – Actualization Needs) มาสโลว์ได้สรุปความคิดเกี่ยวกับการที่บุคคลการที่บุคคลพยายามมุ่งตอบสนองความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตหรือความต้องการประจักษ์ตนนี้ว่า

แม้ความต้องการต่างๆ ทั้งหมดนี้ (ความต้องการในระดับต่ำ – โดยผู้แปลและเรียบเรียง) จะได้รับการตอบสนองแล้วก็ตาม เรายังมักจะ (แม้จะไม่ตลอด) คาดหวังว่าความไม่พอใจอันใหม่ และความไม่พอใจที่ไม่หยุดยั้งจะพัฒนาต่อไปอีก ทั้งนี้เว้นเสียแต่ว่าบุคคลจะกระทำสิ่งที่เหมาะสมกับเขาและเขาจะมีความสุขที่สุด นักเล่นดนตรีจะเล่นดนตรี นักศิลปะจะวาดรูป นักกวีจะขีดเขียนสิ่งที่คนอื่นสามารถเป็นได้ เขาก็จะต้องเป็นอย่างนั้นได้ ความต้องการนี้เราอาจเรียกว่าความต้องการที่ประจักษ์ตนหรือประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต

ความหมายนี้นักวิชาการบางท่าน เช่น เคอร์ท โกลสเตน (Kurt Goldstein) ก็นำไปใช้โดยใช้คำว่า Self-fullfillment ซึ่งหมายถึงแนวโน้มของบุคคลที่จะเป็นอะไร หรืออยู่ในสถานภาพอะไรสักอย่างหนึ่งที่เขาเองมีศักยภาพจะเป็นได้ แนวโน้มนี้อาจกล่าวได้ว่าเป็นความปรารถนาที่จะเป็นอย่างที่ตนเป็นมากขึ้น สูงขึ้น โดยเป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่เขาสามารถจะเป็นได้

การแสดงออกของความต้องการแบบนี้มีมากมายหลายอย่าง แตกต่างกันไปจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง การเกิดขึ้นของความต้องการนี้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการสามารถตอบสนองความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคง ความต้องการในทางสังคมและความรักใคร่ และความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและยอมรับ บุคคลผู้ซึ่งได้รับการตอบสนองในความต้องการเหล่านี้เข้าเรียกว่า “บุคคลผู้ที่มีความพึงพอใจ” (satisfied people) ถ้าสูงไปกว่านี้ก็คาดหวังได้ว่าต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ที่สมบูรณ์ที่สุดในสังคมของเราทุกวันนี้ อาจพบบุคคลผู้มีความพึงพอใจได้ แต่ก็ยังเป็นที่ยอมรับว่าความรู้เกี่ยวกับความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดนี้ยังไม่มากนัก ดังนั้นเรื่องนี้จึงอาจกล่าวได้ว่ายังเป็นปัญหาที่ท้าทายสำหรับกรวิจัยอยู่

หากพิจารณาการปรับใช้ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ในการบริหารในความเป็นจริงแล้ว จะเห็นได้ว่าความต้องการของบุคคลจะไม่เป็นหลั่นชั้นหรือขั้นตอนอย่างมีระเบียบที่เข้าใจได้ดังที่มาสโลว์ได้อธิบาย แต่ความต้องการของบุคคลนั้นจะมีความซับซ้อนและสลับซับซ้อนอันเนื่องมาจากลักษณะของบุคคลที่มีความซับซ้อน (complex man) อาจกล่าวได้ว่า ความต้องการของบุคคลนั้นมีความซับซ้อนและยุ่งเหยิง

อย่างไรก็ตามทฤษฎีของมาสโลว์นั้นนับเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีและเหมาะสมสำหรับผู้ศึกษาทางการบริหาร ทั้งนี้เพราะลำดับชั้นความต้องการต่างๆ นั้นช่วยทำให้เกิดความเข้าใจได้ง่าย และสามารถทำให้เห็นชัดถึงปัจจัยที่จะจูงใจมนุษย์ในระดับต่างๆ ตามไปด้วย อาทิ องค์กรในภาคอุตสาหกรรมมักจะใช้แนวคิดของมาสโลว์ในการความต้องการระดับต่ำโดยใช้ค่าจ้างหรือเงินเดือน บุคคลก็สามารถตอบสนองความต้องการทางกายภาพของตนเองและครอบครัวได้ นอกจากนี้องค์กรยังช่วยตอบสนองความต้องการในเรื่องความมั่นคงความปลอดภัยโดยการใช้ค่าจ้างแรงงานและผลประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ และที่สุดก็สามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมโดยเปิดให้มีปฏิริยาตอบโต้ระหว่างกัน หรือมีการสมาคมภายในหมู่ผู้ปฏิบัติการด้วยกันเอง อาจกล่าวได้ว่าทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการนี้เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางและเป็นที่ยอมรับของนักปฏิบัติการอยู่เป็นอันมาก แม้ว่าทฤษฎีนี้จะมิได้ทำให้เกิดความเข้าใจในการจูงมนุษย์หรือแนะวิถีทางเพื่อที่จะจูงในมนุษย์ได้อย่างสมบูรณ์ก็ตาม

## 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

### 4.1 ความหมายของความต้องการ

ความต้องการของมนุษย์เป็นเครื่องกระตุ้นและแรงผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในอันที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จบนพื้นฐานความเชื่อหรือสมมุติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการ และพฤติกรรมของมนุษย์จากความต้องการทางจิตวิทยาที่ทำการศึกษเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ที่เป็นที่ยอมรับ โดยทั่วไปก็คือ

French and Bell (1961 อ้างถึงใน สริญญาแพทยพิทักษ์ , 2553, น.21) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการและมีความหวังในการใช้เหตุผลของตนเองและใช้ความพยายามปฏิบัติงานในองค์การให้ดีที่สุด จึงต้องมีโน้ตชนที่กว้างไกลในการวางแผนพัฒนาคือ มนุษย์สามารถพัฒนาได้ในด้านส่วนตัวและสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงมีบทบาทในการที่จะทำให้คนทำงานร่วมกัน(Collaboration) ตั้งเป้าหมาย (Goal setting) วินิจฉัยและแก้ปัญหา (Diagnosing and solving problems) และนำแผนไปปฏิบัติ (Implementing plan)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และชนวรรช ตั้งสินทรัพย์ศิริ(2550, น.168) ได้ให้ความหมายของความต้องการ หมายถึง สภาวะที่บุคคลขาดความสมดุล ขาดบางสิ่งบางอย่าง และต้องการได้รับสิ่งนั้น เช่น ขาดอาหารทำให้รู้สึกหิว ก็ต้องการอาหารรับประทาน เกิดความรู้สึกเหนื่อย เพลีย เนื่องจากพักผ่อนไม่เพียงพอ ก็ต้องการพักผ่อน ไม่มีเงิน ก็ต้องการเงินสำหรับการใช้จ่าย ไม่ได้รับการยอมรับ ไม่ได้รับการยกย่อง ไม่มีชื่อเสียง ไม่มีเกียรติยศ ก็ต้องการการยอมรับการยกย่อง ต้องการมีชื่อเสียง ต้องการเกียรติยศ เป็นต้น ซึ่งความต้องการเหล่านี้อาจสรุปได้ว่าเป็นความต้องการทั้งทางร่างกายและความต้องการทางด้านจิตใจ

ศรีชล ฉายาพงษ์ (2553, น.10) ได้ให้ความหมายของความต้องการ หมายถึง ความต้องการของคนี่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ และเมื่อมนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ ทำให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความเจริญก้าวหน้า มนุษย์ย่อมต้องปรารถนาที่จะพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความสามารถ ทำให้ตนเองมีศักยภาพ สามารถปฏิบัติการกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มณฑิรา สุวรรณมณีรัตน์ (2553, น.8) ได้ให้ความหมายของความต้องการหมายถึง ความต้องการอยากได้ หรือประสงค์จะ ได้ และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ

วิจิตรอวกุล (2540อ้างถึงใน เทียมรัตน์คงทนค์, 2554, น.7) ได้กล่าวว่า ความต้องการ (Need) เป็นความต้องการของมนุษย์ หมายถึง สภาวะที่บุคคลยังไม่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่งและมี

ความต้องการที่จะมี หรือให้ได้มาซึ่งสิ่งเหล่านั้นซึ่งมีความต้องการจำเป็นที่เป็นพื้นฐานแล้วมนุษย์ก็ จะมีความต้องการทางด้านสังคม การที่บุคคลชวนชวายให้ได้มาซึ่งตนยังขาดอยู่จะเป็น แรงผลักดัน ให้บุคคลมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายในตนเองอย่างไม่หยุดยั้งด้วยการ เรียนรู้ศึกษา จากวิชาการประสบการณ์จนกว่าจะได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาตามความต้องการ

วารสารจิตระกฐสฤยดี (2547, น.12 อ้างถึงใน รัชนิรัตน์นะ, 2550,น.9) ได้ให้ ความเห็นว่าความต้องการจำเป็น (Need) เป็นสิ่งที่ชีวิตจะขาดเสียมิได้ และผลจากการศึกษาหลาย ชิ้นชี้ให้เห็นว่าทุกกริยา ทำทาง หรืออาการที่มนุษย์แสดงออกมาในรูปพฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นมาจาก แรงผลักดันของความต้องการเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ความต้องการอาจเกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นมา ภายหลัง และจากสิ่งที่เกิดขึ้นเองโดยไม่ต้องเรียนรู้ที่เป็นความต้องการทางชีววิทยาทั้งที่เป็นสิ่งที่ แสดงออกมาให้เห็นได้ และสิ่งที่ซ่อนอยู่

สรุปได้ว่าความต้องการ หมายถึงการที่มนุษย์มีความปรารถนาอยากได้อะไรมี อยากรู้อยากเป็น ในบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งบุคคลจะมีความต้องการในระดับที่แตกต่างกัน แม้จะมีสถานะหรือ ปัจจัย ส่วนบุคคลที่เหมือนกันก็ตาม การให้หรือการสนองความต้องการจึงควรให้ในสิ่งที่ผู้รับ ต้องการ จริง ๆ ซึ่งถ้าได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะเกิดความสุขความพึงพอใจ

#### ลักษณะของความต้องการของบุคคล

นักปราชญ์ได้ทำการศึกษามาเป็นเวลานานถึงเรื่องของความต้องการของบุคคล โดย พยายามที่จะทำความเข้าใจว่าทำไมคนจึงประพฤติปฏิบัติเช่นนี้ แนวคิดที่อธิบายถึงความ ต้องการของบุคคล ได้แก่ พวก Hedonism ซึ่งมีความเห็นว่า มนุษย์หลีกเลี่ยงความเจ็บปวดและ แสวงหา ความสุขสบาย (Avoid pain and seek pleasure) จากการสังเกตจากสิ่งที่คนนั้นเลือกการ กระทำหรือ หลีกเลี่ยงการกระทำซึ่งแต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ความเจ็บปวดสำหรับคนหนึ่งอาจเป็น ความสุขสบายของอีกคนหนึ่งก็ได้ เช่น นักมวยพอใจการชกต่อซึ่งเรามองว่านั่นเป็นความเจ็บปวด ความต้องการของมนุษย์ แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

(ปริยาพรวงศบุตร โรจน์, 2535 อ้างถึงใน ปัญญาภรณ์เยี่ยมละออ, 2547,น.7)

**1. ความต้องการทางกายภาพ (Physical needs)** เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับ ความต้องการมีชีวิตดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างไร เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางด้านร่างกายของเราเป็นสำคัญเป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูก กระตุ้นทำให้เกิดความรู้สึก กระฉับกระเฉงมีชีวิตชีวาที่จะต้องสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะ ทางอารมณ์สิ่งกระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอก ได้แก่

1.1 ความต้องการอาหารความหิวทำให้คนเราต้องกินอาหารเพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

1.2 ความต้องการน้ำเมื่อร่างกายของคนเราน้ำทำให้เรารู้สึกว่าลำคอแห้งและปากแห้ง ปากเกิดความต้องการที่จะได้น้ำมาดื่ม เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกายร่างกายของเรามักจะมีน้ำเสียเนื่องจากอากาศร้อน การออกกำลังกาย การทำงานหนักทำให้เหงื่อออกจากร่างกาย

1.3 ความต้องการทางเพศความต้องการด้านนี้เริ่มขึ้นเมื่อคนเราเข้าสู่วัยรุ่นและเป็นผู้ใหญ่การแสดงถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจ รสนิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีเป็นต้น

1.4 ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสมคนเราจะดำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัยความสมดุลทางร่างกายอุณหภูมิที่ไม่ต่ำเกินไปและสูงเกินไปพอร่างกายจะทนได้

1.5 ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย ความเจ็บไข้ได้ป่วยของร่างกายทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนมาทำร้ายคนเราจะหลีกเลี่ยงหรือต่อสู้ป้องกันตัว

1.6 ความต้องการในการพักผ่อนนอนหลับ เมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อยเนื่องจากใช้พลังงานออกแรงในการทำงาน เกิดความเหนื่อยล้าจากความอ่อนเพลียของร่างกายเราจึงต้องการนอนหลับและพักผ่อน เพื่อจะผ่อนคลายให้ร่างกายได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่และซ่อมแซมส่วนที่สึกหลอ

1.7 ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ที่มีก๊าซออกซิเจนสำหรับการหายใจ เราอาจจะอดข้าว อดน้ำได้หลายชั่วโมง แต่กลับลมหายใจได้ไม่นาน

1.8 ความต้องการขับถ่าย เป็นการขับของเสียออกจากร่างกายซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น เช่นเดียวกับอาหารและน้ำเพราะของเสียเหล่านี้เป็นพิษต่อร่างกายทำให้เรารู้สึกอึดอัดไม่สบาย บางครั้งอาจทำให้เสียชีวิตได้

## 2. ความต้องการทางด้านจิตใจและสังคม (Psychological and social needs)

ตามความต้องการทางด้านนี้ก่อนข้างจะสลับซับซ้อนและเกิดขึ้นจากของสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ความต้องการทางจิตใจและสังคมนี้ยังแตกต่าง กันออกไปด้วยลักษณะสำคัญของความต้องการทางจิตใจและสังคมมีดังนี้

2.1 ความต้องการทางจิตใจและสังคมที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรม และกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปในแต่ละสังคม

2.2 ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ เราต้องมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อนจึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้บางที่เราต้องการศึกษาว่า จะเริ่มต้นอย่างไรและควรจะทำอย่างไรต่อไป



- 2.3 ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้ แม้ในตัวคนเดียว
- 2.4 ความต้องการนี้จะมีมากขึ้น เมื่ออยู่รวมกลุ่มมากกว่าคนเดียว
- 2.5 ความต้องการนี้เป็นพฤติกรรมปกปิดมากกว่าเปิดเผยซึ่งจะแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้า
- 2.6 ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม
- 2.7 ความต้องการทางจิตใจและสังคมมีอิทธิพลที่จะผลักดันให้คนเราทำอะไรก็ได้

บางครั้งปราศจากเหตุผลและคุณธรรม

### ทฤษฎีความต้องการของบุคคลทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of needs theory) ของ Abraham Maslow มาสโลว์

(Maslow, 1954 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2550 , น.30) หลักของทฤษฎีนี้มีว่า ความต้องการของมนุษย์สามารถจัดเป็นลำดับขั้นได้ 5 ขั้น ตามลำดับความสำคัญมาก่อนมาหลังได้ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) ได้แก่ อาหาร น้ำดื่ม ความต้องการที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ และความต้องการอื่น ๆ ของร่างกาย
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ ความต้องการความมั่นคง และการป้องกันภัยอันตรายจากสิ่งรอบตัวและจากการทำร้ายจิตใจ
3. ความต้องการที่จะผูกพันในสังคม (Social needs) ได้แก่ ความรัก ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับการยอมรับและมิตรภาพ
4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องจากสังคม (Esteem needs) ได้แก่ การเคารพนับถือตัวเอง การเป็นตัวของตัวเองและการประสบความสำเร็จ การมีฐานะในวงสังคม การได้รับการยอมรับจากคนอื่นและการได้รับความสนใจจากคนอื่น
5. ความต้องการที่จะประจักษ์ตน (Self-actualization needs) ได้แก่ แรงผลักดันที่ทำให้คนสามารถเป็นในสิ่งที่ตนเป็นได้ดีที่สุด ซึ่งรวมถึงการเจริญเติบโต การได้ใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่และความสมปรารถนา Maslow อธิบายไว้ว่า ในขณะที่ความต้องการขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองพอสมควร แล้วความต้องการที่สูงขึ้นถัดไปจะทำหน้าที่เป็นแรงผลักดันที่จูงใจให้มนุษย์ทำงาน

ทฤษฎีความต้องการสามประการ (Three-needs theory) เสนอโดย David Clarence McClelland (1961 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2550 , น.32) นักวิชาการท่านนี้มีความคิดเห็นว่าในที่ทำงานนั้นมีแรงจูงใจหรือความต้องการอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง พลังผลักดันที่ต้องการแสดงออกถึงความดีเด่น ความต้องการที่จะทำอะไรให้สำเร็จได้ดีกว่าคนอื่นหรือดีกว่า

มาตรฐานทั่วไปความมุ่งมั่นพยายามต่อสู้ฝ่าฟันเพื่อความสำเร็จ คนที่มีความต้องการแบบนี้เป็นคน  
ที่ปรารถนาจะทำอะไรก็ได้ดีกว่าคนอื่น เป็นคนที่ถือว่างานเป็นเรื่องที่ท้าทายและเป็นคนที่  
รับผิดชอบต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวต่อการทำงานของตน

2. ความต้องการที่จะมีอำนาจ (Power) หมายถึงความต้องการที่จะมีอิทธิพลและ  
เข้าไปควบคุมกำกับคนอื่นให้กระทำตามที่ตนต้องการ คนพวกนี้ชอบทำตัวเป็นคนคุมเกมส์ชอบมี  
อำนาจชอบศักดิ์ศรีมากกว่าที่จะให้ความสำคัญต่อการทำงานที่ดี และชอบทำงานในลักษณะที่  
แข่งขันกับคนอื่น

3. ความต้องการที่จะผูกพัน (Affiliation) หมายถึงความต้องการที่จะให้คนอื่นชอบ  
และ เป็นมิตรด้วย คนพวกนี้ต้องการบรรยากาศการทำงานแบบต่างฝ่ายต่างเข้าใจและร่วมมือกัน  
ทำงาน

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, น.173-174) Alderfer  
(1972) แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs) เป็นความต้องการของบุคคลใน  
ระดับต่ำสุดที่ต้องการการตอบสนองทางกาย เช่น ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค  
เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ ผู้บริหารจึงควรตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการให้ค่าตอบแทนที่  
เป็นธรรม เช่น เงินโบนัส สวัสดิการอื่น ๆ รวมถึงความรู้สึกรับประกันความปลอดภัยจากการทำงาน เช่น มี  
การทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs) เป็นความต้องการของ  
บุคคลที่จะมีมิตรไมตรี และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงานผู้บริหารควร  
ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อ  
บุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน  
เพื่อให้สถานภาพเป็นที่ยอมรับทางสังคม

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการสูงสุดของ  
บุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่องและต้องการความสำเร็จในชีวิตผู้บริหารควรสนับสนุน  
ให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือ  
มอบหมายให้รับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นอันจะเป็นโอกาสในการก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จของ  
พนักงาน

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์มีความหลากหลายโดย  
ขึ้นอยู่กับ พื้นฐานของความต้องการแต่ละบุคคล ดังนั้นมนุษย์จึงพยายามที่จะตอบสนอง  
ความต้องการของตนเองให้ได้ซึ่งความต้องการพัฒนาตนเองให้สูงขึ้นดีขึ้นนั้นจะเห็นได้ว่าบุคคลจึง

แสวงหาเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของตนเองในลำดับขั้นที่ 4-5 ของมาสโลว์คือ ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องจากสังคม และความต้องการที่จะประจักษ์ตน

## 5. ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

การตัดสินใจถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญที่มนุษย์ทุกคนจะต้องเผชิญและปฏิบัติอยู่เป็นประจำ เนื่องจากการตัดสินใจจะทำให้มนุษย์เลือกและได้สิ่งต่าง ๆ ที่คิดว่าเหมาะสมกับตนเองมากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงกระบวนการและพฤติกรรมในการตัดสินใจของมนุษย์ดังนี้

### 5.1 ความหมายของการตัดสินใจ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ พบว่ามีผู้ให้ความหมายของการตัดสินใจไว้หลายประการได้แก่

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535, น.185) ให้ความหมายของการตัดสินใจว่า หมายถึง การเลือกทางเลือกที่มีอยู่หลาย ๆ ทางเลือกโดยอาศัยทางเลือกที่ดีที่สุดเพียงทางเลือกเดียวที่สามารถตอบสนองเป้าหมายหรือความต้องการของผู้เลือกได้

กรองแก้ว อยู่สุข (2537, น.147) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจว่าหมายถึง การเลือกสิ่งหนึ่งหรือหลาย ๆ สิ่งหรือเลือกที่จะปฏิบัติทางใดทางหนึ่งจากหลาย ๆ ทางที่มีอยู่และวิธีการที่เลือกนั้นย่อมได้รับการพิจารณาอย่างถี่ถ้วนแล้วว่าถูกต้องเหมาะสมหรือดีที่สุด และตรงกับเป้าหมายขององค์การด้วย

กวี วงศ์พุม (2539, น.61) ให้ความหมายของการตัดสินใจว่า หมายถึงการพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดจากทางเลือกหลาย ๆ ทางผู้นำต้องตัดสินใจด้วยหลักเหตุผลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานซึ่งการตัดสินใจดังกล่าวจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้น กล่าวโดยสรุปการตัดสินใจ หมายถึงการพิจารณาโดยใช้ข้อมูลหลักการและเหตุผล วิเคราะห์อย่างถี่ถ้วนในการหาทางเลือกที่ดีที่สุดเหมาะสมที่สุดจากหลาย ๆ ทางเลือกที่สามารถตอบสนองเป้าหมายของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

### 5.2 องค์ประกอบการตัดสินใจ

1. ตัวผู้ตัดสินใจ โดยผู้ตัดสินใจมีความสามารถในการประเมินคุณค่าประโยชน์ หรือ ความสำคัญของทางเลือกแต่ละอย่าง
2. ทางเลือก ผู้ตัดสินใจจะเผชิญกับทางเลือกจำนวนหนึ่งซึ่งถ้าไม่มีทางเลือกก็ไม่ต้องเลือก

3. ผลของทางเลือกในอดีต จะขึ้นอยู่กับทางเลือกซึ่งการเลือกแต่ละอย่างแตกต่างกันและไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

### 5.3 ประเภทของการตัดสินใจ

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535, น.185 -186) ได้แบ่งประเภทของการตัดสินใจไว้ 3 ประเภท ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น คือ

1. การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่แน่นอน เป็นการตัดสินใจที่อยู่บนพื้นฐานของผลลัพธ์ที่คาดหมายไว้แล้ว โดยเกิดขึ้นได้เมื่อผู้ตัดสินใจมีข้อมูลเพียงพอและทราบถึงผลของการเลือกแต่ละทางเลือกอย่างแน่นอนในสถานการณ์เช่นนี้ผู้ตัดสินใจจะพยายามเลือกทางเลือกที่ให้ผลประโยชน์สูงสุด

2. การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่เสี่ยง คือ การตัดสินใจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลลัพธ์ที่แน่นอนน้อยกว่าการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่แน่นอนแต่ยังพอคาดคะเนความเป็นไปได้อยู่บ้าง ทั้งนี้ผู้ตัดสินใจทราบถึงผลลัพธ์ของทางเลือกต่าง ๆ ที่ใช้ในการตัดสินใจแต่โอกาสที่จะเกิดทางเลือกแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากปัจจัยบางอย่างที่ไม่แน่นอน

3. การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน เป็นการตัดสินใจที่ไม่สามารถคาดการณ์ ผลลัพธ์หรือความน่าจะเป็นที่จะเกิดขึ้นได้เลยหรือกล่าวได้ว่าเป็นสถานการณ์ที่มีคแปดด้าน ทั้งนี้เพราะผู้ตัดสินใจในสถานการณ์นี้จะไม่มีโอกาสทราบความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นและมีตัวแปรอื่นที่ควบคุมไม่ได้อยู่ด้วย ดังนั้นการตัดสินใจในสถานการณ์เช่นนี้จึงไม่อาจเลือกโดยใช้ทางเลือกที่ให้ผลตอบแทนสูงสุดได้ผู้ตัดสินใจต้องใช้ดุลพินิจและวิจารณญาณช่วยในการตัดสินใจอย่างมาก

### 5.4 ขั้นตอนการตัดสินใจ

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535, น.187 -188) ได้แบ่งขั้นตอนการตัดสินใจออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

1) การตระหนักในปัญหา (Problem Recognition) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ เพราะถ้าไม่มีการยอมรับว่าเกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงานการตัดสินใจก็คงไม่เกิดขึ้น ดังนั้นผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจึงควรค้นหาปัญหา และตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้ก่อนคนอื่นการค้นหา และรับรู้ว่าองค์กรมีปัญหาอย่างประ โยชน์นี้ให้ผู้บริหารสามารถหาหนทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ก่อนปัญหาจะรุนแรงขึ้นถึงขั้นวิกฤต

คำว่า “ปัญหา” หมายถึง สภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหรือมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นซึ่งไม่ตรงกับ ความต้องการ โดยอาจพิจารณาได้จาก เหตุการณ์ต่อไปนี้

1.1 ผลงานปัจจุบันลดลงจากเดิมทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ เช่น ผลงานของปีนี้ลดลงจากปีที่แล้วแต่ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นบริการด้อยคุณภาพมากขึ้นอัตราการลาออกการโอนย้ายของข้าราชการในหน่วยงานสูงกว่าปีที่ผ่านมา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะชี้ให้ผู้บริหารทราบว่าเริ่มมีปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์การ

1.2 ผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น ผลตอบแทนการลงทุนไม่เป็นไปตามเป้าหมายการใช้จ่ายเงินงบประมาณที่กำหนดไว้ กำไรต่ำกว่าที่คาด เป็นต้น

1.3 ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจการบริหารงาน โดยเห็นได้จากการร้องเรียน การร้องทุกข์ การเขียนบัตรสนเท่ห์ การประท้วงในลักษณะการเนือยงาน การขาดงาน การลาออก การโอนย้ายไปทำงานที่อื่น การเรียกร้องของสหภาพแรงงาน สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาเตือนให้ผู้บริหารให้ความสนใจโดยควรสืบเสาะสาเหตุแห่งความไม่พอใจ ซึ่งอาจเป็นการไม่พอใจการเล่นพรรคเล่นพวก การเลื่อนตำแหน่งที่ไม่เป็นธรรม และอื่น ๆ เพื่อหาทางแก้ไขอย่างใดอย่างหนึ่ง

2. การระบุและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Identifying and Analyzing Problem) ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องนั้น ผู้บริหารองค์การต้องพยายามแยกแยะปัญหาและค้นหาสาเหตุของปัญหานั้นให้ได้ ปัญหาหนึ่งอาจมีสาเหตุหลายอย่าง ผู้บริหารจึงต้องมีประสบการณ์และความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยและต้องไม่หลงเอาพฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นปัญหา เช่น การมีผู้ขาดงาน ลาออกมาก ผู้บริหารอาจคิดว่าการลาออกเป็นปัญหาจึงแก้ไขโดยการจ้างคนงานเพิ่ม หรือมาตรการลงโทษผู้ขาดงาน ซึ่งทางแก้ไขปัญหานั้นอาจไม่ถูกต้อง เพราะสาเหตุที่แท้จริงอาจอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานก็ได้

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาจะเริ่มโดยการระบุสภาพและขอบเขตของปัญหาก่อนซึ่งทำได้โดยการตอบคำถามต่อไปนี้ อะไรคือสิ่งที่เกิดขึ้น เป็นมาตั้งแต่เมื่อไหร่ เกิดขึ้นที่ไหน ทราบได้อย่างไร มีผลเสียหายอย่างไรมากน้อยแค่ไหน ขอบเขตของปัญหากว้างขวางเพียงใด มีผลกระทบต่ออะไรบ้าง

เมื่อได้ระบุสภาพและขอบเขตของปัญหาแล้ว ก็เป็นการค้นหาเหตุแห่งปัญหาโดย

2.1 พิจารณาวามีปัจจัยด้านบุคคล วิธีการ หรือสภาพแวดล้อมใดบ้างที่ทำให้เกิดปัญหานั้นขึ้นทั้งโดยตรงและโดยอ้อม

2.2 ตั้งคำถามว่าทำไมปัญหานั้นจึงเกิดขึ้น

2.3 วิเคราะห์สาเหตุแห่งปัญหาโดยอาศัยประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์ และการตรวจสอบความแตกต่างกับการเบี่ยงเบนของสิ่งที่เกิดขึ้นกับเป้าหมายที่ต้องการข้อควรระวังในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาก็คือ ระวังอย่าใช้ “อาการ” เป็นสาเหตุ สาเหตุที่ค้นหาได้ต้องสอดคล้องกับคำตอบคือเมื่อแก้สาเหตุแล้วต้องสามารถแก้ปัญหาได้ และ

ต้องพยายามหาสาเหตุทุกสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นอย่ามองเพียงบางสาเหตุเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้การแก้ปัญหาได้ผลอย่างสมบูรณ์

3. การแสวงหาทางเลือก (Developing Alternative Solution) ในการแสวงหาทางเลือกนั้น ผู้บริหารต้องหาข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุของปัญหาให้มากที่สุดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จะทำให้ผู้บริหารเห็นแนวทางเลือกในการตัดสินใจแก้ปัญหา และแหล่งที่มาของแนวทางเลือกนั้น อย่างไรก็ตามการมีข้อมูลข่าวสารมากก็มีใช้ว่าจะทำให้การตัดสินใจของผู้บริหารมีประสิทธิภาพได้ถ้าหากข้อมูลนั้นไม่อยู่ในขอบเขตที่ต้องการ

ส่วนในการกำหนดทางเลือกนั้นเมื่อได้มีข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการแล้วก็ให้มีการประเมินข้อมูลและกำหนดเป็นทางเลือกเพื่อแก้ปัญหาขึ้น ผู้บริหารควรคำนึงด้วยว่าปัญหาแต่ละเรื่องมีวิธีการแก้ไขได้หลายวิธีจึงไม่ควรรีบตัดสินใจโดยมิได้พิจารณาทางเลือกอื่นที่เป็นไปได้ เพราะทางเลือกแรกอาจไม่ใช่ทางเลือกที่ดีที่สุดก็ได้ อย่างไรก็ตามแนวทางเลือกที่เลือกไว้นั้น ควรต้องมีลักษณะประหยัคมีประสิทธิภาพและปฏิบัติได้ด้วย

การแสวงหาทางเลือกเพื่อการตัดสินใจนี้ผู้บริหารต้องมีความคิดเชิงสร้างสรรค์ ประกอบ และการเลือกวิธีแก้ปัญหาไม่จำเป็นต้องเป็นทางเลือกที่เคยปฏิบัติมาแล้วการเลือกไม่ทำอะไรเลยก็ถือเป็นทางเลือกในการตัดสินใจทางหนึ่งได้เหมือนกัน

4. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) การประเมินความสำคัญทางเลือก พิจารณาจัดลำดับความสำคัญของทางเลือกแต่ละทางในแง่ที่หากนำไปใช้จะสามารถแก้ปัญหาได้เพียงใด หรือก่อให้เกิดผลดีมาน้อยเพียงใด ทางเลือกทางใดก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้เพื่อช่วยลดความยุ่งยากในการตัดสินใจ

#### 4.1 วิธีการประเมินทางเลือกมี 2 วิธี คือ

4.1.1 ผู้บริหารใช้ดุลพินิจในการประเมินทางเลือกต่าง ๆ เองวิธีการนี้จะใช้เมื่อมี ข้อจำกัดทางด้านเวลาและเงินทุน

4.1.2 ใช้เทคนิคการตัดสินใจช่วยในการประเมินทางเลือกต่าง ๆ ว่าทางใดก่อให้เกิดผลตอบแทนสูงสุดวิธีการนี้มักใช้กับการตัดสินใจที่มีผลผูกพันระยะยาวใช้ทรัพยากรมาก

4.2 เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินทางเลือก ได้แก่ เกณฑ์หาจุดสูงสุด เกณฑ์หาจุดสูงสุด ของทางเลือกที่ต่ำ ๆ เกณฑ์ที่จะสร้างความเสียใจน้อยที่สุดและเกณฑ์สร้างความพึงพอใจทางเลือก ที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

4.2.1 ใช้แก้ปัญหาได้ ทางเลือกต่าง ๆ นั้น ต้องพิจารณาว่าจะนำมาแก้ไขได้ และสามารถปฏิบัติได้ด้วย ทางเลือกที่แม้จะแก้ไขได้แต่ปฏิบัติไม่ได้ เช่น ใช้เงินลงทุนมากเกินไปย่อมไม่อาจใช้เป็นทางเลือกที่ดี

4.2.2 สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้โดยถ้าสอดคล้องมากก็มีลำดับความสำคัญสูงและถ้าสอดคล้องน้อยก็มีความสำคัญต่ำ

4.2.3 ไม่มีผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ขององค์การทางเลือกที่ดีนั้นเมื่อได้เลือกใช้ในทางปฏิบัติแล้วควรมีผลกระทบต่อส่วนอื่นขององค์การน้อยที่สุดหรือไม่มีผลกระทบเลย เพราะถ้ามีผลกระทบมากอาจก่อให้เกิดปัญหาใหม่ขึ้นมาได้อีก เช่นการแก้ปัญหาขาดทุนโดยการลดต้นทุนการผลิตอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพผลผลิต ซึ่งทำให้ไม่มีคนซื้อสินค้าก็ได้ จึงควรเลือกทางเลือกอื่น เช่นการปรับปรุงรูปแบบของผลิตภัณฑ์และปรับราคาสินค้าแทน

4.2.4 เป็นทางเลือกที่องค์การสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้ ทางเลือก บางอย่างแม้จะมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแต่เมื่อพิจารณาทรัพยากรที่องค์การมีอยู่แล้วไม่สามารถนำมาปฏิบัติได้ก็ถือว่าทางเลือกนั้นไม่มีประสิทธิภาพ

4.2.5 เกณฑ์หรือมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินทางเลือกนั้นควรสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ เช่น องค์การมีเป้าหมายมุ่งขยายส่วนแบ่งการตลาด แต่ถ้าผู้บริหารใช้เกณฑ์กำไรสูงสุดในการประเมินทางเลือกก็อาจทำให้ผลที่เกิดขึ้นไม่ตรงกับเป้าหมายขององค์การ

5. การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด (Selection the Best Solution) เมื่อมีการประเมิน ทางเลือกปัญหาได้ชัดเจนและจัดลำดับความสำคัญของทางเลือกต่าง ๆ แล้ว การตัดสินใจเลือกก็จะง่ายขึ้น การตัดสินใจเลือกควรเลือกทางเลือกที่ให้ประโยชน์ตอบแทนสูงสุดโดยคำนึงถึงหลักการต่อไปนี้ด้วย

5.1 ทางเลือกนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่เป็นแนวทางที่บรรลุจุดหมายหรือไม่

5.2 การตัดสินใจนั้นแสดงถึงประสิทธิผลสูงสุดหรือไม่และให้ประโยชน์ตอบแทนสูงสุดหรือไม่

5.3 การตัดสินใจนั้นนำไปปฏิบัติได้หรือไม่ ในการตัดสินใจนี้ถ้าเกิดความขัดแย้งระหว่างวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของทางเลือกแต่ละทางผู้บริหารต้องจัดลำดับความสำคัญของ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นเกณฑ์ในการกำหนดทางเลือกด้วยและถ้าจำเป็นอาจมีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขึ้นมาใหม่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ส่วนกรณีมีทางเลือกหลายทางซึ่งอาจทำให้ผู้บริหารสับสนก็ควรจัดกลุ่มทางเลือกที่คล้ายกันไว้ด้วยและเปรียบเทียบ ประเมินในแต่ละกลุ่มทางเลือกผู้ตัดสินใจอาจจะได้แง่ความคิดใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น

6. การนำทางเลือกไปปฏิบัติ (Implementing) เมื่อผู้ตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดแล้ว ก็ยังไม่อาจจะกล่าวได้ว่าการตัดสินใจนั้นมีประสิทธิภาพจนกว่าจะได้นำการตัดสินใจนั้นมาปฏิบัติให้บังเกิดผลการตัดสินใจบางเรื่องอาจมีเหตุมีผลให้ประโยชน์ตอบแทนสูงสุดแต่ถ้าไม่สามารถ

นำมาปฏิบัติได้หรือปฏิบัติแล้วเกิดผลกระทบในทางลบด้านอื่นก็ถือว่าการตัดสินใจนั้น ไม่มีประสิทธิภาพ

7. ติดตามการดำเนินงาน (Evaluation the Results) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจ เพื่อให้แน่ใจว่าการตัดสินใจนั้นนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้จริงและเป็นไปตามที่คาดไว้และหากมีปัญหาแทรกซ้อนขึ้นผู้บริหารจะได้แก้ไขได้ทันท่วงทีหลักการติดตามผลมีดังนี้

7.1 ติดตามว่าการดำเนินการตัดสินใจได้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้หรือไม่ กล่าวคือ ได้มีการวิเคราะห์และกำหนดปัญหาอย่างรอบคอบมีการรวบรวมข้อมูลข่าวสารได้ทันท่วงที

7.2 ผู้ที่นำการตัดสินใจไปปฏิบัติได้ยอมรับการตัดสินใจและปฏิบัติด้วยความเต็มใจ หรือไม่การตัดสินใจนั้นสามารถปฏิบัติได้ภายในขอบเขตและทรัพยากรที่มีอยู่หรือไม่

7.3 ผลของการปฏิบัติเป็นไปตามที่คาดไว้หรือไม่โดยถ้าสามารถแก้ไขปัญหาได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ก็ถือว่าการตัดสินใจนั้นมีประสิทธิภาพ แต่ถ้ามีการเบี่ยงเบนไม่ตรงตามที่คาดการณ์ก็อาจต้องมีการทบทวนการตัดสินใจใหม่อีกครั้ง

ข้อสังเกตในการติดตามผลก็คือถ้าหากสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปผลของการดำเนินการอาจเปลี่ยนไปด้วย โดยเฉพาะถ้าสถานการณ์ในการตัดสินใจแตกต่างมากกับสถานการณ์ในตอนดำเนินการ การติดตามผลจึงต้องสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงนี้และมีการปรับการตัดสินใจให้ถูกต้องเหมาะสมด้วย

### 5.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ

1. การรับรู้การตัดสินใจ การรับรู้ (Perception) จะมีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรมการตัดสินใจของบุคคลให้แตกต่างกันไป โดยเฉพาะจะมีอิทธิพลในสถานการณ์การตัดสินใจที่ไม่แน่นอนข้อมูลในการตัดสินใจไม่พอเพียง และยังมีบทบาทสำคัญเมื่อจะต้องตัดสินใจเลือกทางที่ไม่มีข้อแตกต่างมากนัก การรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาซึ่งรับสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ผ่านอวัยวะรับความรู้สึก เช่น ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง และไปสู่สมองซึ่งประกอบด้วยความจำประสบการณ์ในอดีต ทักษะ และความรู้สึก บุคคลแต่ละคนจะรับรู้สิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป ปัจจัยที่กำหนด ความสามารถในการรับรู้ได้แก่ความคุ้นเคยกับตัวกระตุ้นซึ่งก็คือประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพพื้นเพวัฒนธรรมและลักษณะทางกายภาพของแต่ละบุคคล ดังนั้นบุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งที่เขาอยากจะได้รับรู้ซึ่งขึ้นอยู่กับพื้นฐานของแต่ละบุคคล เช่น นักจิตวิทยาศึกษาวิชาการบริหารในแง่การศึกษาพฤติกรรมของแต่ละคน เป็นต้น ลักษณะของการรับรู้จะมีผลต่อการตัดสินใจประสบการณ์ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนมีการตระหนักในปัญหาการ



ระบุและวิเคราะห์ปัญหาการแสวงหาข้อมูลข่าวสารรวมทั้งการตีความการประเมินทางเลือกและตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ แตกต่างกันไป

การรับรู้นั้นอาจมีการบิดเบือนได้ซึ่งจะมีผลให้การตัดสินใจขาดประสิทธิภาพได้ การบิดเบือนการรับรู้มี 4 ชนิด คือ

1.1 การบิดเบือนแบบ สเตอไรท์ (Stereotype) เป็นการบิดเบือนที่มาจากประสบการณ์บางอย่างแล้วเหมาว่าคงเป็นอย่างนั้นไปหมด เช่น เห็นว่าผู้ชายเป็นนักบริหารที่ดีกว่าผู้หญิง เห็นว่าคนมีอายุมากขาดความคิดสร้างสรรค์ซึ่งอาจเป็นจริงในบางคนแต่ไม่เป็นจริงเสมอไปทั้งหมด

1.2 การบิดเบือนแบบ ฮาลอ บัฟเฟก (Halo Buffect) เป็นการประเมินลักษณะบุคคลจาก ประสบการณ์ที่เคยประทับใจ เช่น เห็นคนมาท งานสม่ำเสมอว่าเป็นฉลาดรับผิชอบมองคนที่ไม่ค่อยมาทำงานว่าไม่ดีเกิดเป็นอคติและเป็นการปิดบังข้อเท็จจริงทำให้มีอาการตัดสินใจที่ผิดพลาด

1.3 การบิดเบือนแบบ โพรเจกชัน (Projection) เป็นการโยนความรู้สึกนึกคิดหรือ การกระทำของตน ไปให้คนอื่น โดยเหมาเอาว่าคนอื่นคงมีความรู้สึกนึกคิดหรือพฤติกรรม เช่นเดียวกับตนซึ่งทำให้เกิดอคติในการมองปัญหาและการตัดสินใจ เช่น เห็นลูกน้องทำงานซ้ำซากขาดความก้าวหน้า ก็คิดว่าลูกน้องคงเบื่อ แต่จริง ๆ ลูกน้องอาจจะชอบระบบงานเดิมและไม่ต้องการความก้าวหน้าอีกก็ได้ การบิดเบือนแบบนี้รวมไปถึงการชดทอดสาเหตุแห่งความผิดพลาดไปให้คนอื่นด้วย

1.4 การบิดเบือนแบบ เปอเคปทู ดีเฟนซ์ (Perceptual Defense) เป็นการบิดเบือนที่บุคคลพยายามรักษารูปแบบแนวคิดของตนไว้แม้ว่าข้อเท็จจริงจะแสดงความจริงที่แตกต่างออกไปก็ไม่ยอมเปลี่ยนแนวคิดส่งผลให้การรับรู้ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น เชื่อว่าคนงานไร้ฝีมือจะไม่ฉลาด เพราะถ้าฉลาดจะไม่ใช้คนไร้ฝีมือ แต่เมื่อผลการวิจัยปรากฏว่าคนงานเหล่านี้มีความฉลาด โดยมีคุณสมบัติเฉพาะตนไม่เกี่ยวกับอาชีพ ผู้ที่มีการรับรู้แบบบิดเบือนตามแนวนี้ก็ยังพยายามรักษาความเชื่อเดิมของตนไว้

2. ค่านิยมกับการตัดสินใจค่านิยมของผู้ตัดสินใจแต่ละคนจะมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมการตัดสินใจค่านิยมจะหมายถึงสิ่งที่คนแต่ละคนคิดว่าควรจะเป็นไม่ว่าสิ่งนั้นจะดีหรือไม่ก็ตามและมักจะเป็นสิ่งที่บุคคลในกลุ่มมีความเห็นเหมือน ๆ กันค่านิยมเกิดจากความกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมทำให้ประสบการณ์ของแต่ละคนผิผกแตกต่างกันไปค่านิยมมีผลต่อการตัดสินใจดังนี้

2.1 ค่านิยมมีคุณสมบัติในการช่วยเลือกและการจัดลำดับความสำคัญของทางเลือกต่าง ๆ โดยค่านิยมจะเกิดขึ้นเพียงสนองความต้องการของคนที่จะเลือกจากทางเลือกต่าง ๆ

2.2 ค่านิยมมีความหลายหลายแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลทำให้การตัดสินใจเลือก ทางเลือกต่าง ๆ ของแต่ละคนแตกต่างกันออกไปด้วยอย่างไรก็ตามแม้ว่าค่านิยมของแต่ละคนจะแตกต่างกันในสังคมหนึ่ง ๆ มักมีค่านิยมที่คล้ายคลึงกัน

2.3 ค่านิยมเป็นมรดกตกทอดจากบรรพบุรุษไปสู่ลูกหลานได้โดยผ่านกระบวนการสะสมทางสังคม เป็นจริยธรรมที่จะมีอิทธิพลในการตัดสินใจ

2.4 ค่านิยมเปลี่ยนแปลงได้ถึงแม้ว่าบุคคลจะมีค่านิยมที่มั่นคงไม่เปลี่ยนแปลงง่าย ๆ และสะท้อนเป็นบุคลิกภาพของแต่ละคนก็ตามแต่ค่านิยมก็ยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามประสบการณ์

2.5 ค่านิยมจะกำหนดเงื่อนไข บทบาท หน้าที่ ความคาดหวังต่อตำแหน่งสถานภาพของแต่ละคน

2.6 ค่านิยมวัดมาตรฐานตัวเองบุคคลมักจะใช้ค่านิยมของตนเป็นมาตรฐานวัดสิ่งต่าง ๆ

ดังนั้นค่านิยมจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจทั้งในการตระหนักถึงปัญหาการวิเคราะห์ปัญหาการแสวงหาทางเลือกและการตัดสินใจซึ่งมักเป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องกับค่านิยมของตน นอกจากนี้ในการนำทางเลือกไปปฏิบัติก็ต้องเป็นไปตามมาตรฐานของค่านิยมที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้แล้วด้วย

3. บุคลิกภาพกับการตัดสินใจบุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะของรูปแบบแต่ละคนที่เป็นการผสมผสานของร่างกาย อารมณ์ สังคม ลักษณะนิสัย การจูงใจที่แสดงออกคือคนอื่นและสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวบุคลิกภาพจะมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ แรงจูงใจซึ่งเป็นส่วนชักจูงจิตใจให้อยากทำอะไรอย่างหนึ่ง การรู้ถึงสิ่งที่อยู่รอบตัวและแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

บุคลิกภาพจะมีลักษณะคงทนการเปลี่ยนแปลงจะค่อยเป็นค่อยไปโดยเป็นผลจากความรับรู้และสภาพแวดล้อมบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เช่นบางคนมีบุคลิกภาพกล้าได้กล้าเสียบางคนชอบปริอในการตัดสินใจบางคนชอบแก้ปัญหาบางคนรอให้ปัญหาเข้ามาเองบางคนอาจมีบุคลิกภาพที่ชอบคิดสร้างสรรค์ชอบทดลอง เป็นต้น บุคลิกภาพเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการตัดสินใจทั้งสิ้น เช่น ผู้มีบุคลิกภาพกล้าเสี่ยงมักชอบการตัดสินใจในสถานการณ์ไม่แน่นอนและตัดสินใจได้เร็วขณะที่ผู้มีบุคลิกภาพไม่กล้าเสี่ยงมักชอบการตัดสินใจในสถานการณ์แน่นอนมักชอบปริอเพื่อให้ได้ข้อมูลทางเลือกมากที่สุดจึงตัดสินใจ

4. ผลประโยชน์ซึ่งอาจกระทบต่อการพิจารณาความดีความชอบการเพิ่มรายได้บุคคลในหน่วยงานการมีส่วนได้เสียในเรื่องที่ตัดสินใจ

5. บทบาทไม่ชัดเจนในการจัดองค์การหากไม่มีโครงสร้างที่ดีจะทำให้บทบาทไม่ชัดเจน ในการมอบหมายงานนั้นควรมอบทั้งอำนาจและหน้าที่ซึ่งจะช่วยให้การตัดสินใจประสบผลสำเร็จ

6. เป้าหมายในการทำงานหลายคนอาจจะทำงานด้วยความสุขทำงานด้วยหวังผลตอบแทน ทำงานเพื่อให้สามารถสนองความต้องการของตนการตัดสินใจจึงขึ้นอยู่กับพื้นฐานของแต่ละคนด้วย

7. อำนาจบารมีเดิมเนื่องจากปัจจุบันระบบงานมีการเปลี่ยนแปลง นโยบายการสับเปลี่ยนหรือโยกย้ายผู้มารับงานใหม่อาจนำบุคคลที่ตนเชื่อถือมาด้วยบางครั้งอาจขัดกับพนักงานคนเดิมที่เคยอยู่ในตำแหน่งดังกล่าว

8. การเปลี่ยนแปลงสภาพการปฏิบัติงานทำให้การตัดสินใจเปลี่ยนแปลงไปซึ่งต้องมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการเปลี่ยนบุคลากรเปลี่ยนอำนาจในการตัดสินใจ

#### วิธีการในการตัดสินใจ

##### 1. วิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการตัดสินใจ

1.1 ตัดสินใจโดยอาศัยประสบการณ์ถือว่าเป็นเรื่องปกติและทำกันเป็นประจำ

1.2 การตัดสินใจโดยการสังเกต ถือเป็นการศึกษาและหาแนวทางของแต่ละบุคคลที่จะสนใจในสิ่งต่าง ๆ เพื่อนำมาประมวลประกอบการตัดสินใจ

1.3 ตัดสินใจโดยการลองผิดลองถูกการลองผิดลองถูกทำให้เราจดจำได้รวดเร็วแต่บางครั้งต้องใช้งบประมาณสูง

1.4 ตัดสินใจโดยอาศัยวิธีการทางวิทยาศาสตร์เป็นเรื่องที่ดีเพราะมีการตั้งสมมติฐานมีการวิจัยค้นคว้าอย่างเป็นระบบบางครั้งอาจจำเป็นต้องทดลองในห้องปฏิบัติการ

##### 2. วิธีการใหม่ ๆ ในการตัดสินใจ

2.1 เดลฟี เทคนิคเจอร์วีวิธีนี้อาจใช้เวลาและบุคคลมาก โดยเริ่มจากการจัดกลุ่มให้มีผู้เชี่ยวชาญชำนาญการเฉพาะเรื่องที่จะตัดสินใจประมาณ 5-10 คน แต่ละคนต้องได้รับปัญหาทำให้เกิดการตัดสินใจในขั้นแรก ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนจะต้องเลือกทางเลือกที่คิดว่าเหมาะสมแล้วส่งให้ศูนย์กลางได้รับทราบว่าผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนเลือกอย่างไร ขั้นต่อไปคือการเปลี่ยนแปลงทางเลือกที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนส่งมาให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนทราบว่าคนอื่นคิดอย่างไรจากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้นเสนอทางเลือกใหม่จนถึงจุดที่ผู้เชี่ยวชาญทุกคนมีความคิดเห็นตรงกันว่าทางเลือกที่เหมาะสมควรเป็นเช่นไร

2.2 ฮีริคติกเทคนิคเจอร์ (Heuristic Technigue) มีขั้นตอนคือการแยกแยะประเภทของปัญหาการแยกแยะปัญหาใหญ่ ๆ ออกเป็นปัญหาย่อยและนำเทคนิคการแก้ปัญหามาใช้ ซึ่งบางปัญหาจะตัดสินใจเพียงครั้งเดียวโดยการใช้คอมพิวเตอร์เข้าช่วย เราสามารถ Program ลักษณะปัญหาในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อพิจารณาส่วนประกอบของปัญหาถ้าหากจะพิจารณาโดยไม่ใช้ คอมพิวเตอร์อาจเป็นการซับซ้อนแต่เนื่องจากคอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้รวดเร็ว ดังนั้น การนำวิธีนี้มาประยุกต์ในการแก้ปัญหาจำเป็นต้องมีคอมพิวเตอร์ช่วยแก้ปัญหาย่อยๆ ในปัญหาใหญ่เพื่อที่จะสรรหาวิธีการที่เฉพาะเจาะจงในแต่ละปัญหา

ลักษณะของผู้ตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ

1. ค้นหารวบรวมข้อมูลและสถิติเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์
2. วิเคราะห์และประเมินข้อมูลเพื่อความเป็นไปได้ในการตัดสินใจ
3. อย่ามองอะไรด้านเดียว ผู้นำต้องมองการณ์ไกลมองกว้างมองลึกนึกถึงอนาคตเป็นที่ตั้ง
4. ต้องมีความกล้าและใจป้ำกล้าได้กล้าเสียตามโอกาสหรือสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น
5. เลือกจังหวะการตัดสินใจที่เหมาะสม
6. การตัดสินใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเทศะมีการยืดหยุ่นได้
7. ต้องมีการประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพสูงสุด
8. ต้องมีการติดตามและประเมินผลการตัดสินใจเพื่อจะสามารถใช้เป็นแนวทางในโอกาสต่อไป

### 5.6 อุปสรรคในการตัดสินใจ

1. แก้ไขปัญหาไม่ตรงจุด เนื่องจากมองปัญหาเพียงผิวเผินไม่ได้พิจารณาปัญหาอย่างถี่ถ้วน
2. เอาประสบการณ์เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจอาจผิดพลาดเพราะสถานการณ์แวดล้อม ต่างกัน
3. ไม่พยายามคิดหาทางเลือกมาก ๆ และเลือกทางที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดกลับหาวิธีที่ง่ายและสะดวก
4. มุ่งแต่ผลดีและผลเสียขั้นสุดท้ายมิได้พิจารณาส่วนย่อยของแต่ละปัญหา
5. ลืมนึกถึงวัตถุประสงค์ขององค์การที่มีอยู่หลายประการ มักตัดสินใจโดยคิดถึงแต่ วัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง มิได้พิจารณาว่าจะมีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์อื่นขององค์การอย่างไรบ้าง

6. เมื่อมีปัญหาที่หาทางแก้ไขไม่ได้ นานเข้าก็เลยเลิกความคิดที่จะแก้ไขปัญหานอกจากนี้แล้วลักษณะของการตัดสินใจของบุคคลในสังคมนั้นนอกจากจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือตัวแปรที่อยู่เบื้องหลังดังกล่าวอาจจะขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นมูลจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยผลักดัน (Push Factors) ทั้งทางสังคมและส่วนตัวและการตัดสินใจนั้น ๆ อาจจะเป็นแบบที่ใช้อารมณ์อยู่เหนือเหตุผล (Emotional Decision Making) หรือแบบที่ใช้หลักเหตุผลประกอบในการตัดสินใจ (Rational Decision Making) หรืออาจจะเป็นไปทั้งสองแบบรวมกัน

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวกับการตัดสินใจและพฤติกรรมในการตัดสินใจสรุปได้ว่า การตัดสินใจ หมายถึงการพิจารณาโดยใช้ข้อมูลหลักการและเหตุผลวิเคราะห์อย่างถี่ถ้วนในการหาทางเลือกที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดจากหลาย ๆ ทางเลือกโดยองค์ประกอบในการตัดสินใจจะประกอบไปด้วยตัวผู้ตัดสินใจทางเลือกและผลของทางเลือก

การตัดสินใจ ถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญที่มนุษย์ทุกคนจะต้องเผชิญ และปฏิบัติอยู่เป็นประจำ เนื่องจาก การตัดสินใจจะทำให้มนุษย์เลือกและได้สิ่งต่าง ๆ ที่คิดว่าเหมาะสมกับตนเองมากที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัย จึงได้ศึกษา

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิทธิพร จิรพงษ์ (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความต้องการสวัสดิการของพนักงานธนาคารออมสิน เขตพระนคร) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สวัสดิการที่พนักงานได้รับจากธนาคารออมสิน และศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงาน ได้รับจากธนาคาร เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 116 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการศึกษา พบว่าการใช้สวัสดิการของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลางผลการศึกษาด้านความต้องการสวัสดิการพบว่าสวัสดิการด้านร่างกาย ที่กลุ่มต้องการมากที่สุด ได้แก่ เงิน โบนัส สวัสดิการด้านความมั่นคงในชีวิต ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมาก คือ ค่ารักษาพยาบาลสวัสดิการด้านสังคม ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากคือ การทำประโยชน์ต่อสังคมของธนาคารและหน่วยงาน ส่วนสวัสดิการด้านประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุด ได้แก่ การได้รับเกียรติคุณในการทำงาน 25 ปี ในส่วนสวัสดิการประสบความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนา พบว่าพนักงานมีความต้องการมากที่สุดในด้านการไปดูงานและอบรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ

มาฤทธิ์ อินอยู่ (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตะเวนชายแดนที่ 31 จำกัด จังหวัดพิษณุโลก พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 46 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรสแล้ว เป็นตำรวจชั้นประทวนซึ่งมีระดับ

การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีโดยมีรายได้ 52 ต่อเดือนระหว่าง 15,001-22,220 บาท มีระยะเวลาเป็นสมาชิก 5-15 ปีเพื่อใช้บริการซื้อหุ้นและกู้เงิน โดยการติดต่อกับสหกรณ์ทางโทรศัพท์และติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์และจะติดต่อกับสหกรณ์ 2-3 ครั้ง ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างใช้ประกอบการพิจารณาในการใช้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านระบบการ ให้การบริหาร และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการใน ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง ตามลำดับ

มลิวรรณ ไกรศรีวรธนะ (2556: บทคัดย่อ) ความต้องการพัฒนาสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเลย จำกัด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเลย จำกัด กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา คือสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเลย จำกัด จำนวน 375 คน เลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจงเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้ 1) ความต้องการพัฒนาสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเลย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าระดับมากที่สุดด้านสวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษานูตรสมาชิก ลำดับที่สอง ด้านสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการศพของสมาชิกหรือคู่สมรสสมาชิก ลำดับที่สาม ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับประกันชีวิตกลุ่มอุบัติเหตุ ลำดับที่สี่ ด้านสวัสดิการ ส.ค.ส. 1 และ ส.ค.ส.2 ลำดับที่ห้า ด้านสวัสดิการสมาคมพนักงานสงเคราะห์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเลย จำกัด 2) ความต้องการพัฒนาสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเลย จำกัด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ด้านสวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษานูตรสมาชิก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เพิ่มวงเงินช่วยเหลือเพื่อการศึกษาบุตร ส่วนอีก 4 ด้าน ด้านสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการศพของสมาชิกหรือคู่สมรสสมาชิก ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับประกันชีวิตกลุ่มอุบัติเหตุ ด้านสวัสดิการ ส.ค.ส. 1 และ ส.ค.ส 2 และด้านสวัสดิการสมาคมพนักงานสงเคราะห์ของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเลย จำกัด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ ความรวดเร็วในการรับวงเงินคุ้มครอง ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความต้องการพัฒนาสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด โดยเปลี่ยนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากสมาชิกโดยตรงเพื่อจะได้รับทราบข้อมูลที่ชัดเจนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ฮาเระ เจ๊ะ โด (2556 : บทคัดย่อ ) ศึกษาเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์อับนุอ์ฟาน จำกัด ในทศวรรษหน้า (2557 – 2566) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์อับนุอ์ฟาน

จำกัด ในทศวรรษหน้า (2557 – 2566) ในขอบข่ายเนื้อหา 6 ด้าน คือ วัตถุประสงค์ โครงสร้างและ การจัดการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การให้บริการสมาชิก การจัดสวัสดิการสมาชิก การสร้าง ความร่วมมือระหว่างสหกรณ์ เป็นการศึกษาโดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) โดยทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 21 ท่าน วิเคราะห์และ สังเคราะห์เนื้อหาการสัมภาษณ์เพื่อสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับสำหรับ ผู้เชี่ยวชาญตอบในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่ามัธย ฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ผลการวิจัยพบว่า แนวโน้มการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ อีบ努อัฟฟาน จำกัด ในทศวรรษหน้า (2557 – 2556) ในขอบข่ายเนื้อหา 6 ด้าน สรุปได้ดังนี้ 1.) วัตถุประสงค์ ส่งเสริมให้สมาชิกตระหนักถึงระบบการเงินที่ปลอดภัยดอกเบี้ย ส่งเสริมเศรษฐกิจ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกและสังคม การประกอบอาชีพแบบกลุ่ม และร่วมมือกับสหกรณ์ ในอาเซียนโดยมุ่งเน้นคุณธรรมจริยธรรมอิสลาม เน้นเทคโนโลยีที่ใช้ทุนไม่สูง รวมทั้งดำเนินธุรกิจ ด้านสถานศึกษา 2.) โครงสร้างและการจัดการ จัดโครงสร้างองค์กรในแนวราบเพื่อความรวดเร็ว ในการทำงาน นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพและลดขั้นตอนการทำงาน ให้มีผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ส่วนสาขาที่มีขนาดใหญ่ควรแยก เป็นสาขาใหม่ 3.) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรมีระบบการคัดเลือกบุคคลที่ชัดเจน พัฒนา พนักงานให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานขององค์กร นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มา ใช้ในการปฏิบัติงาน พร้อมพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพ ประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความ เป็นธรรม และให้สวัสดิการแก่พนักงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อรักษาให้พนักงานอยู่ในองค์กรได้ นานขึ้น 4.) การให้บริการสมาชิก ลดขั้นตอนการบริการให้สั้นลงให้เท่าทันกับสถาบันการเงินทั่วไป พนักงานจะต้องให้บริการแก่สมาชิกอย่างเต็มศักยภาพและรวดเร็ว มีจิตสาธารณะ ให้บริการทั้งเชิง รับเชิงรุก และสามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ได้อย่างมีคุณภาพ 5.) การจัดสวัสดิการ ให้ สวัสดิการแก่สมาชิกอย่างเป็นรับในรูปแบบของการให้สวัสดิการตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิต จัดสวัสดิการ ประกันภัยในรูปแบบต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับลักษณะชีวิตที่ควรปรับปรุงระยะเวลาเวลาในการ รับสวัสดิการให้สั้นลง 6.) การสร้างความร่วมมือระหว่างสหกรณ์ ร่วมมือทางเศรษฐกิจกับสหกรณ์ ต่าง ๆ ทั้งในประเทศและในประชาคมอาเซียน มีการแลกเปลี่ยนความรู้เชิงวิชาการ การพัฒนา คุณภาพบุคลากรตลอดจนการผลักดันกฎหมายการลงทุนระหว่างประเทศเพื่อให้สหกรณ์สามารถ ทำธุรกรรมทางการเงินระหว่างประเทศและสร้างความสัมพันธ์อย่างดีกับสถาบันการเงินใน ต่างประเทศ

นรินทร์ อ่อนนุ่ม (2557: บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมือง

อุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่กล่าวมาข้างต้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีและระดับปานกลาง และพิจารณาเรียงลำดับคุณภาพบริการเป็นรายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อานามย์สุรินทร์จำกัด

ณัฐพันธ์ พิณสุวรรณ (2557: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด พบว่า 1. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านอาคาร สถานที่อยู่ในระดับมาก 2. ด้านการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง 3. ด้านบุคลากรและการให้บริการโดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง 4. ด้านการจัดสวัสดิการโดยภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง 5. ด้านอาคารสถานที่โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก 6. ด้านการประชาสัมพันธ์โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ธัญญรัตน์ มาลัย (2558: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์การเกษตรพร้าว จำกัด อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิก และศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์การเกษตรพร้าว จำกัด อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 362 คน วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้โดยใช้สถิติความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการวิเคราะห์ถดถอย พหุคูณ ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์อย่างเป็นเพศชาย อายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาประถมศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001-11,000 บาท และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 20 ปีขึ้นไป ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกโดยรวมมีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการทำธุรกิจของสมาชิกอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจ ของสมาชิกที่มีความสำคัญระดับมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยความรู้สึกเป็นเจ้าของสหกรณ์ ความสะดวกในการทำธุรกิจกับสหกรณ์ผลตอบแทนที่ได้รับ (เงินปันผล/เงินเฉลี่ยคืน) การให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ความมั่นคงของสหกรณ์ สถานที่ตั้งของสหกรณ์เหมาะสม ความน่าเชื่อถือของกรรมการดำเนินการ เป็นแหล่งเงินทุน (กู้ยืม) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ สหกรณ์สวัสดิการ (เช่น ค่ารักษาพยาบาล) ระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจของสมาชิก พบว่า



สมาชิกมีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่วนร่วมในการดำเนินงานอยู่ในระดับมากและการมีส่วนร่วมในการควบคุมตรวจสอบและการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์อยู่ในระดับ ปานกลาง สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจของสมาชิกกับระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจในภาพรวมมี 3 ปัจจัย คือ ความรู้สึกเป็นเจ้าของสหกรณ์ (X4) ความสะดวกในการทำธุรกิจกับสหกรณ์ (X8) และผลตอบแทนที่ได้รับ (เงินปันผล/เงินเฉลี่ยคืน) (X9) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 0.5

ศุภาวิดา นากรักษา (2559: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการและการบริหารสวัสดิการที่ส่งผลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานและความผูกพันในอาชีพของพยาบาลวิชาชีพ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการและการบริหารสวัสดิการที่ส่งผลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานและความผูกพันในอาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานพยาบาลหรือโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 416 คน ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อสวัสดิการส่งผลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานของพยาบาล วิชาชีพในด้านการลดความเป็นบุคคลและด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล แต่ไม่ส่งผลต่อด้านความรู้สึกเหนื่อยล้า สำหรับความพึงพอใจต่อการบริหารสวัสดิการส่งผลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านความรู้สึกเหนื่อยล้าและด้านการลดความเป็นบุคคล แต่ไม่ส่งผลต่อด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ส่วนความพึงพอใจต่อสวัสดิการส่งผลต่อความผูกพันในอาชีพด้านการมีเอกลักษณ์ในอาชีพและการวางแผนในอาชีพเท่านั้น โดยความพึงพอใจต่อการบริหารสวัสดิการส่งผลต่อความผูกพันในอาชีพด้านความผูกพันในอาชีพและด้านความอดทนในอาชีพ จากผลการศึกษาความสามารถในการพยากรณ์ความเหนื่อยล้าในการทำงานและความผูกพันในอาชีพ ด้วยความพึงพอใจต่อสวัสดิการและการบริหารสวัสดิการสามารถพยากรณ์ได้ในระดับต่ำจึงหมายถึงสวัสดิการและการบริหารสวัสดิการ ช่วยลดความเหนื่อยล้าและเพิ่มความผูกพันในอาชีพได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

นพคุณ เดชะผล (2558: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองกอก มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการและทัศนคติของสมาชิกต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด โดยการใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 212 คน และประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่า t-test, F-test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 ผลการศึกษาประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 51-60 ปีมีการศึกษาระดับประถมศึกษา สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีสมาชิกในครอบครัวจำนวน 4-5 คน รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อปีอยู่ระหว่าง 100,000-300,000 บาท รายจ่ายเฉลี่ยของครอบครัวต่อปีอยู่ระหว่าง 100,001-300,000 บาท และเงินออมเฉลี่ยของครอบครัวต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิกในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และมีความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อการให้บริการสมาชิกมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.71 และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.49 การศึกษาความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนาบุคลากรมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองมาคือ มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนา สถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้าน การพัฒนาธุรกิจของสหกรณ์น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ข้อเสนอแนะต่อสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด ควรมีการปรับปรุงพัฒนาสถานที่ให้บริการและทัศนียภาพต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ที่เข้ามาติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ ข้อเสนอแนะสำหรับบุคลากรที่เป็นคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ควรพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อสามารถบริหารจัดการงานและพัฒนาการให้บริการได้โดยมีคุณภาพมากขึ้น รวมทั้งควรขยายงานบริการให้กว้างขึ้นเพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการ สำหรับข้อเสนอแนะต่อการศึกษารั้งต่อไป คือการขยายพื้นที่การศึกษาในระดับกว้างขึ้นและมีการศึกษาสถานการณ์ที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสหกรณ์

อรรษา ชันถม (2560: บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพและความต้องการด้านสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อประเมินคุณภาพการจัดสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด 2) เพื่อศึกษาความต้องการด้านสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด 3) เพื่อเสนอแนวทางในการจัดสวัสดิการ ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด จำนวน 7,127 คน ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์เชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลจากการศึกษา พบว่า 1) ข้อมูลทั่วไป

ของสมาชิกส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-55 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ระหว่าง 1-5 ปี มีรายได้ระหว่าง 20,001-25,000 ตำแหน่งข้าราชการ รับทราบข้อมูลการจัดสวัสดิการจากเว็บไซต์ และเคยได้รับสวัสดิการทุนการศึกษาของตนเองหรือบุตรมากที่สุด 2) ผลการวิเคราะห์การประเมินคุณภาพการจัดสวัสดิการ ทั้ง 6 ด้าน สมาชิกเห็นว่าสวัสดิการที่มีอยู่มีความเหมาะสมมาก คือ ทุนการศึกษาของตนเองหรือบุตร สวัสดิการช่วยเหลือ ประสภภัยธรรมชาติหรืออภคภัย และสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของสมาชิก ส่วนสวัสดิการที่เห็นว่ามีความเหมาะสมปานกลาง คือ ค่ารักษาพยาบาลของบิดามารดาหรือคู่สมรส ค่าใช้จ่ายจัดงานศพ บิดา มารดา หรือคู่สมรส และ รางวัลส่งเสริมคุณภาพชีวิตสำหรับสมาชิกที่มีอายุครบ 60 ปี 3) สมาชิกต้องการสวัสดิการแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้ การทำประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุแก่สมาชิก เพิ่มหุ้นให้กับสมาชิกในวันเกิด ให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแก่สมาชิกโดยไม่คิดดอกเบี้ย ส่งเสริมการออกกำลังกาย การแข่งขันกีฬา มอบเกียรติบัตรสมาชิกที่มีวินัยในการออม มอบรางวัลสมาชิกที่ได้รับการยกย่องสรรเสริญ มอบรางวัลสมาชิกที่ได้รับการยกย่องสรรเสริญ



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง การเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการกับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด มีวิธีดำเนินการศึกษาโดยใช้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ณ สิ้นปีบัญชี 30 พฤศจิกายน 2561 จำนวน 10,186 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากร และกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.05 โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยไม่ซ้ำราย จะได้ขนาดตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ e คือ ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{10,186}{1+10,186(0.05)^2}$$

$$n = \frac{10,186}{26.47}$$

$$n = 385$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษาไม่น้อยกว่า 385 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าวิจัย ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (close-ended question) และคำถามแบบปลายเปิด (open - ended question) โดยมีลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด เป็นแบบสอบถามที่ให้เลือกคำตอบแบบคำตอบเดียว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการของสหกรณ์ และสวัสดิการที่สมาชิกเคยได้รับจากสหกรณ์ ลักษณะคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

**ตอนที่ 2** ความต้องการสวัสดิการและผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด แบ่งเป็น 6 ประเภท คือ

- 1) เงินรางวัลพิเศษสำหรับสมาชิกที่มีอายุครบ 60 ปีและเกษียณอายุราชการ
- 2) กองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก
- 3) ประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก
- 4) ประกันชีวิตภาคสมาชิก
- 5) ค่ารักษาพยาบาล
- 6) ทุนส่งเสริมการศึกษานูตรสมาชิก

**ตอนที่ 3** แนวทางพัฒนาการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 แต่ละคำถาม แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

เกณฑ์ประเมินผลในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{คะแนน}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จะได้เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง น้อยที่สุด

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด** เป็นคำถามแบบปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

#### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ออกแบบแล้ว ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเนื้อหาว่า ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขและนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วนำไปทดลองใช้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสุพรรณบุรี จำกัด จำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำมาตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.874 ดังนั้น แบบสอบถามฉบับนี้จึงนำไปใช้ได้

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยกำหนดประเภทข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

#### 3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง สมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ครู พระนครศรีอยุธยา จำกัด โดยเก็บแบบสอบถาม จำนวน 385 ราย โดยกำหนดจากสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการกับสหกรณ์โดยไม่ชำระราย

#### 3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

ศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น รายงานประจำปี สหกรณ์ออมทรัพย์ครู พระนครศรีอยุธยา จำกัด รายงานของผู้สอบบัญชี ข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง และนำแบบสอบถามมาลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ความต้องการสวัสดิการและผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบจากค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight Means Score) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight Means Score) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Questions) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง การเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการกับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

#### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้และรายจ่ายต่อเดือนสถานะ รับทราบข้อมูลการจัดสวัสดิการของสหกรณ์จากแหล่งใด สมาชิกเคยได้รับสวัสดิการของสหกรณ์หรือไม่ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ

(n = 385)		
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	93	24.20
หญิง	292	75.80

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.1 พบว่าสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 76.10 และเพศชายจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20



ตารางที่ 4.2 จำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามอายุ

(n = 385)		
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
25-30 ปี	49	12.60
31-35 ปี	86	22.30
36-40 ปี	51	13.10
41- 55 ปี	135	34.70
56 ขึ้นไป	64	16.60

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.2 พบว่าสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่มีอายุ 41-55 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 รองลงมาอายุ 31-35 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30, อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60, อายุ 36-40 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 และอายุ 35-30 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60

ตารางที่ 4.3 จำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 385)		
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	217	56.40
ปริญญาโท	165	42.80
สูงกว่าปริญญาโท	3	0.80

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.3 พบว่าสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 รองลงมา ระดับปริญญาโท จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 และระดับที่สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

ตารางที่ 4.4 จำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามสถานะภาพ

(n = 385)		
สถานะภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	102	26.50
สมรส	233	60.50
หม้าย/หย่าร้าง	50	13.00

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.4 พบว่าสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่สมรส จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมา โสด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 และหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

ตารางที่ 4.5 จำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งของสมาชิก

(n = 385)		
ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	237	61.50
พนักงานราชการ	58	15.10
ลูกจ้างประจำ	38	9.30
ข้าราชการบำนาญ	52	13.50

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.5 พบว่าสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมา พนักงานราชการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 ข้าราชการบำนาญ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และลูกจ้างประจำ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90

ตารางที่ 4.6 จำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

(n = 385)		
ระยะเวลาเป็นสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ปี	134	34.80
6-10 ปี	55	14.30
11-15 ปี	45	11.70
16-20 ปี	14	3.60
21-25 ปี	61	15.80
มากกว่า 25 ปีขึ้นไป	76	19.70

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.6 พบว่าสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1-5 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 รองลงมา มากกว่า 25 ปีขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 เป็นสมาชิก 21-25 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 เป็นสมาชิก 6-10 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 เป็นสมาชิก 11-15 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 และเป็นสมาชิก 16-20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60

ตารางที่ 4.7 จำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของสมาชิก

(n = 385)		
รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	18	4.70
15,001 – 20,000 บาท	86	22.30
20,001 – 25,000 บาท	104	27.00
25,001 – 30,000 บาท	17	4.40
30,001 – 35,000 บาท	32	8.30
35,001 บาท ขึ้นไป	128	33.20

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.7 พบว่าสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 รองลงมา รายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 รายได้ต่อเดือน 30,001 – 35,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 และรายได้ต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40

ตารางที่ 4.8 จำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามรายจ่ายต่อเดือนของสมาชิก

(n = 385)		
รายจ่ายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	1.00
5,001 – 7,000 บาท	14	3.60
7,001 – 10,000 บาท	90	23.40
10,001 – 15,000 บาท	91	23.60
15,001 – 20,000 บาท	63	16.40
20,001 บาทขึ้นไป	123	31.90

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.8 พบว่าสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่มีรายจ่ายต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 รองลงมา รายจ่ายต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 91 คนคิดเป็นร้อยละ 23.60 รายจ่ายต่อเดือน 7,001 – 10,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 รายจ่ายต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 รายจ่ายต่อเดือน 5,001 – 7,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 และรายจ่ายต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4.9 จำนวน และค่าร้อยละจำแนกตามการทราบข้อมูลการจัดสวัสดิการของสหกรณ์

(n = 385)

การจัดสวัสดิการ	จำนวน	ร้อยละ
ระเบียบสหกรณ์	111	28.80
รายงานประจำปี	45	11.70
เว็บไซต์ของสหกรณ์	90	23.40
การแนะนำจากสมาชิก	40	10.40
การแนะนำจากคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์	30	7.80
การประชุมใหญ่สามัญประจำปี	69	17.90

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.9 พบว่าสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลการจัดสวัสดิการสหกรณ์จากระเบียบสหกรณ์ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 รองลงมาเว็บไซต์ของสหกรณ์ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 การประชุมใหญ่ประจำปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 รายงานประจำปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 การแนะนำจากสมาชิก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 และการแนะนำจากคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80

ตารางที่ 4.10 จำนวน และค่าร้อยละ ประเภทของสวัสดิการสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
พระนครศรีอยุธยา จำกัด

(n = 385)		
ประเภทของสวัสดิการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ทุนสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์สมาชิก</b>		
เคยได้รับ	53	13.80
ไม่เคยได้รับ	332	86.20
<b>สวัสดิการกองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก</b>		
เคยได้รับ	67	17.40
ไม่เคยได้รับ	318	82.60
<b>สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของตนเอง</b>		
เคยได้รับ	40	10.40
ไม่เคยได้รับ	345	89.60
<b>สวัสดิการประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก</b>		
เคยได้รับ	44	11.40
ไม่เคยได้รับ	341	88.60
<b>สวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษาบุตรสมาชิก</b>		
เคยได้รับ	190	49.40
ไม่เคยได้รับ	195	50.60
<b>สวัสดิการอื่น ๆ</b>		
เคยได้รับ	23	6.00
ไม่เคยได้รับ	362	94.00

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.10 พบว่าสวัสดิการที่สมาชิกได้รับมากที่สุด คือ สวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษาบุตรสมาชิก จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 49.40 รองลงมาคือ สวัสดิการกองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 สวัสดิการเงินรางวัลพิเศษสำหรับสมาชิกที่มีอายุ 60 ปีและเกษียณอายุ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 สวัสดิการประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก

44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของตนเอง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 สวัสดิการประกันชีวิตภาคสมาชิก จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และสวัสดิการอื่น ๆ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

## ตอนที่ 2 ความต้องการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

การศึกษาระดับความต้องการสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) เงินสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์สมาชิก 2) กองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก 3) ประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก 4) ประกันชีวิตภาคสมาชิก 5) ค่ารักษาพยาบาล และ 6) เงินส่งเสริมการศึกษานูตราสมาชิก มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการสวัสดิการทุนสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์สมาชิก

(n = 385)

ทุนสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์สมาชิก	ระดับความต้องการ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. เงินรางวัลพิเศษสมาชิกที่มีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์	4.24	.800	มากที่สุด	2
2. เงินสวัสดิการเพื่อการสงเคราะห์ศพสมาชิกและคู่สมรส	4.26	.804	มากที่สุด	1
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.25</b>	<b>.802</b>	<b>มากที่สุด</b>	

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.11 พบว่าความต้องการสวัสดิการด้านทุนสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์สมาชิกโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า เงินสวัสดิการเพื่อการสงเคราะห์ศพสมาชิกและคู่สมรส มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.26 รองลงมา คือ เงินรางวัลพิเศษสมาชิกที่มีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการกองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก

(n = 385)

กองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก	ระดับความต้องการ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. อายุสมาชิกไม่ถึง 5 ปี เงินช่วยเหลือ 50,000 บาท	4.31	.858	มากที่สุด	3
2. อายุสมาชิก 5 ปี ไม่ถึง 10 ปี เงินช่วยเหลือ 60,000 บาท	4.36	.833	มากที่สุด	1
3. อายุสมาชิกตั้งแต่ 10 ปี ไม่ถึง 15 ปี เงินช่วยเหลือ 70,000 บาท	4.34	.851	มากที่สุด	2
4. อายุสมาชิกตั้งแต่ 15 ปี ไม่ถึง 20 ปี เงินช่วยเหลือ 90,000 บาท	4.16	.897	มาก	7
5. อายุสมาชิกตั้งแต่ 20 ปี ไม่ถึง 25 ปี เงินช่วยเหลือ 110,000 บาท	4.18	.901	มาก	5
6. อายุสมาชิกตั้งแต่ 25 ปี ไม่ถึง 30 ปี เงินช่วยเหลือ 130,000 บาท	4.17	.909	มาก	6
7. อายุสมาชิกตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป เงินช่วยเหลือ 150,000 บาท	4.26	.876	มากที่สุด	4
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.25</b>	<b>.875</b>	<b>มากที่สุด</b>	

ที่มา:จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.12 พบว่าความต้องการสวัสดิการด้านกองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิกภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า อายุสมาชิกตั้งแต่ 5 ปี ไม่ถึง 10 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 60,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.36 รองลงมา อายุสมาชิกตั้งแต่ 10 ปี ไม่ถึง 15 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 70,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และอายุสมาชิกไม่ถึง 5 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 50,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการค่า  
รักษาพยาบาลของตนเอง

(n = 385)

สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของตนเอง	ระดับความต้องการ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. จ่ายเงินสมทบค่ารักษาพยาบาล	4.34	.798	มากที่สุด	1
2. จ่ายเงินสมทบค่าห้องพักรักษาผู้ป่วยในสำหรับสมาชิก	4.30	.803	มากที่สุด	2
3. ให้เงินหรือสิ่งของเยี่ยมไข้สมาชิกที่เข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล	4.19	.895	มาก	3
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.27</b>	<b>.832</b>	<b>มากที่สุด</b>	

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตาราง 4.13 พบว่าระดับความต้องการสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลตนเองภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าการจ่ายเงินสมทบค่ารักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.34 รองลงมา คือ การจ่ายเงินสมทบค่าห้องพักรักษาผู้ป่วยในสำหรับสมาชิก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และการให้เงินหรือสิ่งของเยี่ยมไข้สมาชิกที่เข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (ภาคสหกรณ์)

(n = 385)

สวัสดิการประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (ภาคสหกรณ์)	ระดับความต้องการ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. สหกรณ์จัดทำประกันชีวิตกลุ่มให้สมาชิกสำหรับสมาชิกที่เสียชีวิตได้รับทุนประกันรายละ 150,000 บาท	4.39	.752	มากที่สุด	1
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.39</b>	<b>.752</b>	<b>มากที่สุด</b>	

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.14 พบว่าความต้องการสวัสดิการด้านประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (ภาคสหกรณ์) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (ภาคสหกรณ์) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการด้านสวัสดิการประกันชีวิตภาคสมาชิก (ภาคสมาชิก)

(n = 385)

สวัสดิการประกันชีวิตภาคสมาชิก (ภาคสมาชิก)	ระดับความต้องการ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. จัดให้มีการทำประกันชีวิต ประกัน อุบัติเหตุให้แก่สมาชิก	4.34	.817	มากที่สุด	1
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.34</b>	<b>.817</b>	<b>มากที่สุด</b>	

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.15 พบว่าความต้องการสวัสดิการด้านประกันชีวิตภาคสมาชิก (ภาคสมาชิก) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าจัดให้มีการทำประกันชีวิต ให้แก่สมาชิก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.34

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการสวัสดิการด้านทุนส่งเสริมการศึกษาบุตรสมาชิก

(n = 385)

สวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษาบุตรสมาชิก	ระดับความต้องการ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ทุนระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 400 ทุน ทุนละ 1,000 บาท	4.29	.888	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

สวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษานุเคราะห์สมาชิกรวม	ระดับความต้องการ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
2. ทุนระดับหลักสูตรปริญญาตรี จำนวน 200 ทุน ทุนละ 1,500 บาท	4.29	.897	มากที่สุด	3
3. สวัสดิการเพื่อการศึกษาต่อของสมาชิกรวม	4.30	.931	มากที่สุด	1
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.29</b>	<b>.905</b>	<b>มากที่สุด</b>	

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.16 พบว่าระดับความต้องการสวัสดิการด้านทุนส่งเสริมการศึกษานุเคราะห์สมาชิกรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าสวัสดิการเพื่อการศึกษาต่อของสมาชิกรวม โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.30 รองลงมาทุนระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 400 ทุน ทุนละ 1,000 บาทและทุนระดับหลักสูตรปริญญาตรี จำนวน 200 ทุน ทุนละ 1,500 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.29

### ตอนที่ 3 ผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

การศึกษาระดับ ผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการของสมาชิกรวมสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย 1) ทุนสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์สมาชิกรวม 2) กองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิกรวม 3) ประกันชีวิตกลุ่มสมาชิกรวม 4) ประกันชีวิตภาคสมาชิกรวม 5) ค่ารักษาพยาบาล และ 6) ทุนส่งเสริมการศึกษานุเคราะห์สมาชิกรวม มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์

(n = 385)

สวัสดิการเพื่อสงเคราะห์สมาชิก	ระดับผลการดำเนินงาน			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. เงินรางวัลพิเศษสมาชิกที่มีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์	3.29	.865	ปานกลาง	2
2. เงินสวัสดิการเพื่อการสงเคราะห์ศพสมาชิกและคู่สมรส	3.30	.890	ปานกลาง	1
เฉลี่ยรวม	3.30	.878	ปานกลาง	

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.17 พบว่าระดับผลการดำเนินงานสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์สมาชิกในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เงินสวัสดิการเพื่อการสงเคราะห์ศพสมาชิกและคู่สมรส มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.30 รองลงมา เงินรางวัลพิเศษสมาชิกที่มีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการกองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก

(n = 385)

สวัสดิการกองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก	ระดับผลการดำเนินงาน			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. อายุสมาชิกไม่ถึง 5 ปี เงินช่วยเหลือ 50,000 บาท	3.45	.853	มาก	3
2. อายุสมาชิก 5 ปี ไม่ถึง 10 ปี เงินช่วยเหลือ 60,000 บาท	3.54	.813	มาก	1

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

สวัสดิการกองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก	ระดับผลการดำเนินงาน			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
3. อายุสมาชิกตั้งแต่ 10 ปี ไม่ถึง 15 ปี เงินช่วยเหลือ 70,000 บาท	3.54	.813	มาก	1
4. อายุสมาชิกตั้งแต่ 15 ปี ไม่ถึง 20 ปี เงินช่วยเหลือ 90,000 บาท	3.41	.772	มาก	6
5. อายุสมาชิกตั้งแต่ 20 ปี ไม่ถึง 25 ปี เงินช่วยเหลือ 110,000 บาท	3.47	.863	มาก	2
6. อายุสมาชิกตั้งแต่ 25 ปี ไม่ถึง 30 ปี เงินช่วยเหลือ 130,000 บาท	3.42	.841	มาก	5
7. อายุสมาชิกตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป เงินช่วยเหลือ 150,000 บาท	3.42	.806	มาก	4
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.46</b>	<b>.823</b>	<b>มาก</b>	

ที่มา:จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.18 ระดับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการด้านกองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิกภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า อายุสมาชิกตั้งแต่ 5 ปี ไม่ถึง 10 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 60,000 บาท และอายุสมาชิกตั้งแต่ 10 ปี ไม่ถึง 15 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.54 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา อายุสมาชิกตั้งแต่ 20 ปี ไม่ถึง 25 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 110,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และอายุสมาชิกไม่ถึง 5 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 50,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล

(n = 385)

สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	ระดับผลการดำเนินงาน			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. จ่ายเงินสมทบค่ารักษาพยาบาล	3.13	1.101	ปานกลาง	1
2. จ่ายเงินสมทบค่าห้องพักผู้ป่วยในสำหรับสมาชิก	3.03	1.065	ปานกลาง	2
3. ให้เงินหรือสิ่งของเยี่ยมไข้สมาชิกที่เข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล	2.96	1.205	ปานกลาง	3
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.04</b>	<b>1.124</b>	<b>ปานกลาง</b>	

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.19 พบว่าระดับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลของตนเองภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า การจ่ายเงินสมทบค่ารักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 รองลงมา คือ การจ่ายเงินสมทบค่าห้องพักผู้ป่วยในสำหรับสมาชิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และให้เงินหรือสิ่งของเยี่ยมไข้สมาชิกที่เข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (ภาคสหกรณ์)

(n = 385)

สวัสดิการประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (ภาคสหกรณ์)	ระดับผลการดำเนินงาน			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. สหกรณ์จัดทำประกันชีวิตกลุ่มให้สมาชิกสำหรับสมาชิกที่เสียชีวิตได้รับทุนประกันรายละ 150,000 บาท	3.30	.897	ปานกลาง	1
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.30</b>	<b>.897</b>	<b>ปานกลาง</b>	

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.20 พบว่าระดับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการด้านประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (ภาคสหกรณ์) ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานเกี่ยวกับสวัสดิการประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (ภาคสหกรณ์) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการประกันชีวิตภาคสมาชิก (ภาคสมาชิก)

(n = 385)

ประกันชีวิตภาคสมาชิก (ภาคสมาชิก)	ระดับผลการดำเนินงาน			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. จัดให้มีการทำประกันชีวิตให้แก่สมาชิก	3.25	.994	ปานกลาง	1
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.25</b>	<b>.994</b>	<b>ปานกลาง</b>	

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.21 พบว่าระดับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการด้านประกันชีวิตภาคสมาชิก (ภาคสมาชิก) ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาพบว่าการจัดให้มีการทำประกันชีวิตให้แก่สมาชิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับผลการดำเนินงานสวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษาบุตรสมาชิก

(n = 385)

สวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษาบุตรสมาชิก	ระดับผลการดำเนินงาน			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ทุนระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 400 ทุน ทุนละ 1,000 บาท	3.01	1.098	ปานกลาง	2
2. ทุนระดับหลักสูตรปริญญาตรี จำนวน 200 ทุน ทุนละ 1,500 บาท	2.99	1.111	ปานกลาง	3
3. สวัสดิการเพื่อการศึกษาต่อของสมาชิก	3.20	1.163	ปานกลาง	1
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.07</b>	<b>1.124</b>	<b>ปานกลาง</b>	

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.22 พบว่าระดับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการด้านทุนส่งเสริม การศึกษาบุตรสมาชิก ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าสวัสดิการ เพื่อการศึกษาต่อของสมาชิก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.20 รองลงมาทุนระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 400 ทุน ทุนละ 1,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และทุนระดับหลักสูตรปริญญาตรี จำนวน 200 ทุน ทุนละ 1,500 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99

#### ตอนที่ 4 แนวทางพัฒนาการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

การศึกษาแนวทางพัฒนาการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ประกอบด้วย 8 ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แนวทางพัฒนาการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

(n = 385)				
แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการจัดสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด มีการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับในการ ดำเนินงานชัดเจน	4.11	.731	มาก	1
2. การกำหนดสวัสดิการแก่สมาชิกมีความ เหมาะสม	3.87	.666	มาก	2
3. นโยบายสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พระนครศรีอยุธยา จำกัด สนองตอบความ ต้องการของสมาชิก	3.77	.831	มาก	4
4. สวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พระนครศรีอยุธยา จำกัด ช่วยให้สมาชิกมีการ ออมมากขึ้น	3.71	.869	มาก	6



ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการจัดสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
5. นำนโยบายสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พระนครศรีอยุธยา จำกัด ไปปฏิบัติ	3.69	.902	มาก	7
6. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด มีแนวทางในการป้องกันปัญหาการทุจริต	3.71	.858	มาก	5
7. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ได้จัดสรรกำไรสุทธิเป็นทุนสำรองไว้เพื่อขยาย ทุนดำเนินงาน	3.82	.829	มาก	3
8. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด มีการพัฒนาความรู้ในการจัดสวัสดิการให้แก่ สมาชิกเข้าใหม่	3.55	1.163	มาก	8
โดยรวม	<b>3.77</b>	<b>.856</b>	<b>มาก</b>	

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.23 พบว่าแนวทางพัฒนาการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด มีการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับในการดำเนินงานชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือการจัดสวัสดิการแก่สมาชิกมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ได้จัดสรรกำไรสุทธิเป็นทุนสำรองไว้เพื่อขยายทุนดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 นโยบายสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด และสนองตอบความต้องการของสมาชิก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

### ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ และความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการ

สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ได้ให้ข้อเสนอแนะ และความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการ ดังนี้

1. สหกรณ์ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับสวัสดิการให้แก่คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ เพื่อเป็นการบริหารจัดการให้บริการสวัสดิการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สมาชิก
2. ควรมีการติดตามและประเมินผลสวัสดิการของสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสวัสดิการที่มีอยู่ในปัจจุบันและเพื่อเป็นแนวทางในการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมให้กับสมาชิก
3. ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดสวัสดิการให้สมาชิกเพิ่มขึ้นเพื่อให้บริการแก่สมาชิกได้อย่างทั่วถึง
4. จัดให้มีการศึกษาอบรมให้ความรู้แก่สมาชิกในเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ ของสหกรณ์ เพื่อให้สมาชิกได้รับข่าวสารของสหกรณ์ ตลอดจนให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการดำเนินการของสหกรณ์ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาและเอื้อประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียมกัน



## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง การเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการกับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด และเพื่อเสนอเป็นแนวทางการจัดสวัสดิการให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

#### 1. สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการกับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษา 385 คน ดังนี้

##### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษา สมาชิกส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้หญิง จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 75.80 อยู่ในช่วงอายุ 41-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.70 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 56.40 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 60.50 สมาชิกเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 61.50 ระยะเวลาเป็นสมาชิก 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.80 รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 35,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.20 รายจ่ายต่อเดือนอยู่ที่ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.90 การจัดสวัสดิการสมาชิกรับทราบข้อมูลการจัดสวัสดิการสหกรณ์จากระเบียบสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 28.80 และสมาชิกเคยได้รับสวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษามูลนิธิ คิดเป็นร้อยละ 49.40

##### ตอนที่ 2 ความต้องการสวัสดิการและผลการดำเนินการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

จากการศึกษาความต้องการสวัสดิการและผลการดำเนินการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด สามารถอธิบายได้ดังนี้

**2.1 สวัสดิการทุนสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์สมาชิก** โดยภาพรวมความต้องการสวัสดิการของสมาชิกแล้วในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเงินสวัสดิการเพื่อการสงเคราะห์ศพสมาชิกและคู่สมรส มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเงินรางวัลพิเศษสมาชิกที่มีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์

เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเงินสวัสดิการเพื่อการสงเคราะห์ศพสมาชิกและคู่สมรส มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเงินรางวัลพิเศษสมาชิกที่มีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์

**2.2 กองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก** โดยภาพรวมความต้องการสวัสดิการของสมาชิกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยอายุสมาชิกตั้งแต่ 5 ปี ไม่ถึง 10 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 60,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาอายุสมาชิกตั้งแต่ 10 ปี ไม่ถึง 15 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 70,000 บาท และอายุสมาชิกตั้งแต่ 25 ปี ไม่ถึง 30 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 130,000 บาท มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแล้วอายุสมาชิกตั้งแต่ 5 ปี ไม่ถึง 10 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 60,000 บาท และอายุสมาชิกตั้งแต่ 10 ปี ไม่ถึง 15 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา อายุสมาชิกตั้งแต่ 20 ปี ไม่ถึง 25 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 110,000 บาท และอายุสมาชิกตั้งแต่ 15 ปี ไม่ถึง 20 ปี ได้รับเงินช่วยเหลือ 90,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

**2.3 สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล** โดยภาพรวมความต้องการสวัสดิการของสมาชิกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการจ่ายเงินสมทบค่ารักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การจ่ายเงินสมทบค่าห้องพักผู้ป่วยในสำหรับสมาชิกและการให้เงินหรือสิ่งของเยี่ยมไข้สมาชิกที่เข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแล้วการจ่ายเงินสมทบค่ารักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การจ่ายเงินสมทบค่าห้องพักผู้ป่วยในสำหรับสมาชิก และให้เงินหรือสิ่งของเยี่ยมไข้สมาชิกที่เข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด

**2.4 สวัสดิการประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (ภาคสหกรณ์)** โดยภาพรวมความต้องการสวัสดิการประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (ภาคสหกรณ์) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานสวัสดิการประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (ภาคสหกรณ์) อยู่ในระดับปานกลาง

**2.5 สวัสดิการประกันชีวิตภาคสมาชิก (ภาคสมาชิก)** โดยภาพรวมความต้องการสวัสดิการประกันชีวิตภาคสมาชิก (ภาคสมาชิก) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการประกันชีวิตภาคสมาชิก (ภาคสมาชิก) ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

**2.6 สวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษามูลของสมาชิก** โดยภาพรวมความต้องการสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สวัสดิการเพื่อการศึกษาต่อของสมาชิก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาทุนระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 400 ทุน ทุนละ 1,000 บาทและทุนระดับหลักสูตรปริญญาตรี จำนวน 200 ทุน ทุนละ 1,500 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษามูลสมาชิก ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสวัสดิการเพื่อการศึกษาต่อของสมาชิก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาทุนระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 400 ทุน ทุนละ 1,000 บาท และทุนระดับหลักสูตรปริญญาตรี จำนวน 200 ทุน ทุนละ 1,500 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3 แนวทางพัฒนาการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด**

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อแล้วสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด มีการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับในการดำเนินงานชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา การกำหนดสวัสดิการแก่สมาชิกมีความเหมาะสม สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ได้จัดสรรกำไรสุทธิเป็นทุนสำรองไว้เพื่อขยายทุนดำเนินงาน และสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด มีการพัฒนาความรู้ในการจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกเข้าใหม่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

## 2. การอภิปรายผล

จากการศึกษาการเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการกับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด และเพื่อเสนอเป็นแนวทางพัฒนาการจัดสวัสดิการให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ด้านทุนสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์สมาชิก โดยภาพรวมระดับความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการที่อยู่ในระดับปานกลาง ด้านกองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก โดยภาพรวมระดับความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการที่อยู่ในระดับ มาก ด้านสวัสดิการค่า

รักษาพยาบาลโดยภาพรวมระดับความต้องการสวัสดิการของสมาชิกในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิพร จิรพงษ์ (2554) ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน ธนาคารออมสิน เขตพระนคร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการสวัสดิการด้านความมั่นคงในชีวิต ที่ กลุ่มตัวอย่างต้องการมาก คือ ค่ารักษาพยาบาล เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานการจัด สวัสดิการที่อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสวัสดิการประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก (ภาคสหกรณ์) โดย ภาพรวมระดับความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับ ผลการดำเนินงาน การจัดสวัสดิการที่อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสวัสดิการประกันชีวิตภาคสมาชิก (ภาคสมาชิก) โดย ภาพรวมความต้องการอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการ ที่อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษานูตของสมาชิก โดยภาพรวมความ ต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มะลิวรรณ ไกรศรีวรรณนะ (2556) ความต้องการสวัสดิการของสมาชิกออมทรัพย์ครูเลย จำกัด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการ สวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษานูตสมาชิก เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการ ที่อยู่ในระดับปานกลาง

### 3. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาการเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการกับผลการดำเนินงานการจัด สวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด มีข้อเสนอแนะคือ สหกรณ์ควรจัดให้ มีการอบรมเกี่ยวกับสวัสดิการให้แก่คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ ควรมีการติดตาม และประเมินผลสวัสดิการของสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการจัด สวัสดิการให้สมาชิกเพิ่มขึ้นเพื่อให้บริการแก่สมาชิกได้อย่างทั่วถึง และจัดให้มีการศึกษาอบรมให้ ความรู้แก่สมาชิกในเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ ของสหกรณ์ เพื่อให้สมาชิกได้รับข่าวสารของสหกรณ์ ตลอดจนให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการดำเนินการของสหกรณ์

#### 3.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาฐานะทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์อื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการ ดำเนินงานและนำแนวทางของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่ดีมาปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ
2. ควรศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงาน ของสหกรณ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและให้ตรงกับความต้องการของสมาชิก

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2561). รายงานผลการดำเนินงานและฐานะการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561. จัดพิมพ์โดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2562). ความหมายของสหกรณ์ สืบค้นจาก <https://web.cpd.go.th/sakaeo/index.php/abot1/2017-06-16-03-40-24>
- เกรียงเดช สวนดี. (2551). ความสัมพันธ์ของปัจจัยทางการตลาดกับความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (งานปัจจัยปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- งามจิต อินทวงศ์. (2556). ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก วิทยาลัยเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี. (ปัญหาพิเศษปริญญาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์.
- จันมณี จันทร์งาม. (2551). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กอจำกัดกับการสำรวจตระเวนชายแดนที่ 21 จำกัด. (งานวิจัยปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.
- ปานใจ ชัยมงคล. (2551). ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลศรีสังวาล จำกัด. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรรณราย จิตเจนการ. (2558). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจไฟฟ้านครหลวง จำกัด. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สิทธิพร จิรพงษ์. (2554). ความต้องการทางสวัสดิการของพนักงานออลินเขตพระนคร. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- สุวิดา นากรักษา. (2559). ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและการบริหารสวัสดิการที่ส่งผลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานและความผูกพันในอาชีพของพยาบาล. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์พระนครศรีอยุธยา.(2561). รายงานผลการดำเนินงานและฐานะการเงินประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2561. จัดพิมพ์โดยสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์พระนครศรีอยุธยา



- สำนักงานสภรณจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.(2561). รายงานผลการดำเนินงานสำนักงานสภรณ  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561. จัดพิมพ์โดยสำนักงานสภรณ  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- สภรณออมทรัพย์ครุพระนครศรีอยุธยา จำกัด (2561). รายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ.  
2561. จัดพิมพ์โดยสภรณออมทรัพย์ครุพระนครศรีอยุธยา จำกัด
- สภรณออมทรัพย์ครุพระนครศรีอยุธยา จำกัด. (2560). รายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ.  
2560.จัดพิมพ์โดยสภรณออมทรัพย์ครุพระนครศรีอยุธยา จำกัด
- สภรณออมทรัพย์ครุพระนครศรีอยุธยา จำกัด.(2559). รายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ.  
2559. จัดพิมพ์โดยสภรณออมทรัพย์ครุพระนครศรีอยุธยา จำกัด
- ฮาเร็ม เจ๊ะ โดะ. (2556). การศึกษาวิจัยเรื่องแนวโนมการบริหารสภรณออมทรัพย์อับนุอ์ฟาน  
จำกัดในทศวรรษหน้า (2557 – 2566). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.



ภาคผนวก



## แบบสอบถาม

## เรื่อง การเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการกับผลการดำเนินงานสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามนี้มี 4 ตอน

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

ตอนที่ 2 ความต้องการสวัสดิการและผลการดำเนินงานการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

ตอนที่ 3 แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว และตอบคำถามให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านทั้งหมดผู้ศึกษาจะถือเป็นความลับ ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด**

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 25 ปี  25 - 30 ปี  31 - 35 ปี  
 36 - 40 ปี  41 - 55 ปี  56 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  สูงกว่าปริญญาโท
4. สถานภาพสมรส  โสด  สมรส  หม้าย/หย่าร้าง

## 5 อาชีพ

- ข้าราชการ                       พนักงานราชการ                       ลูกจ้างประจำ  
 ข้าราชการบำนาญ                       ลูกจ้างชั่วคราว                       ค้าขาย  
 รับจ้าง                       อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 6. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

- 1 - 5 ปี                       6 - 10 ปี                       11 - 15 ปี  
 16 - 20 ปี                       21 - 25 ปี                       มากกว่า 25 ปีขึ้นไป

## 7. รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่า 15,000 บาท                       15,000 - 20,000 บาท  
 20,001 - 25,000 บาท                       25,001 - 30,000 บาท  
 30,001 - 35,000 บาท                       35,001 บาทขึ้นไป

## 8. รายจ่ายต่อเดือน

- ต่ำกว่า 5,000 บาท                       5,001 - 7,000 บาท  
 7,001 - 10,000 บาท                       10,001 - 15,000 บาท  
 15,001 - 20,000 บาท                       20,001 บาทขึ้นไป

## 9. ท่านทราบข้อมูลการจัดสวัสดิการของสหกรณ์จากแหล่งใด (ตอบได้หลายข้อ)

- ระเบียบสหกรณ์                       รายงานประจำปี                       เว็บไซต์ของสหกรณ์  
 การแนะนำจากสมาชิก                       การแนะนำจากคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์  
 การประชุมใหญ่สามัญประจำปี  
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 10. ท่านเคยได้รับสวัสดิการจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ด้านใดบ้าง

เคยได้รับ	ไม่เคยได้รับ	รายละเอียด
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ทุนสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์สมาชิก
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	สวัสดิการกองทุนสวัสดิการเพื่อสมาชิก
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของตนเอง
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	สวัสดิการประกันชีวิตกลุ่มสมาชิก
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	สวัสดิการประกันชีวิตภาคสมาชิก
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	สวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษานูตรสมาชิก
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	อื่นๆ (โปรดระบุ).....





ตอนที่ 3 แนวทางพัฒนาการจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน ดังนี้

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

แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดสวัสดิการ	ระดับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การกำหนดสวัสดิการแก่สมาชิกมีความเหมาะสม					
2. นโยบายสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด สนองตอบความต้องการของสมาชิก					
3. สวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ช่วยให้สมาชิกมีการออมมากขึ้น					
4. นโยบายสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ไปปฏิบัติ					
5. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด มีการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับในการดำเนินงานชัดเจน					
6. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด มีแนวทางในการป้องกันปัญหาการทุจริต					
7. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ได้จัดสรรกำไรสุทธิเป็นทุนสำรองไว้เพื่อขยายทุนดำเนินงาน					
8. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด มีการพัฒนาความรู้ในการจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกเข้าใหม่					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการด้านอื่น ๆ

คำชี้แจง ท่านคิดว่าสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ควรจัดสวัสดิการแก่สมาชิกเพิ่มเติมในแต่ละด้านอย่างไรบ้าง โปรดระบุข้อเสนอแนะ และความต้องการของท่าน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสวัสดิการของสหกรณ์ต่อไป

.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณท่าน ที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้





## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายศิวดล ภิมาลทรัพย์
วัน เดือน ปีเกิด	11 เมษายน 2534
สถานที่เกิด	จังหวัดชัยนาท
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2556
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุพรรณบุรี กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ตำแหน่ง	นักวิชาการสหกรณ์

