



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference**ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด**
Members' Satisfaction Toward Welfare of Kasetsart University Savings and Credit Cooperative Limitedวรายศ เพิ่มพูล (Worayot Permpool)¹ อรรถพล สืบพงศกร (Auttapol Suebpongsakorn)²**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสวัสดิการ 11 ประเภท (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจของสมาชิก และ (3) เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาสวัสดิการให้กับสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด ประชากรที่ศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด (วิทยาเขตบางเขน) จำนวนสมาชิก 5,150 คน กลุ่มตัวอย่าง 372 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.82 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ Chi-square ผลการศึกษา สรุปได้ว่า (1) สมาชิกมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการในภาพรวม ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจสูงสุดในสวัสดิการเงินขวัญถุงกรณีเกษียณอายุราชการ และสวัสดิการเงินสงเคราะห์เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม ส่วนสวัสดิการอุปสมบทหรือประกอบพิธีฮัจญ์ ได้รับ ความพึงพอใจต่ำสุด (2) พบว่า ในภาพรวมของประเภทยุทธศาสตร์ อัตราเงินเดือน และระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสวัสดิการของสหกรณ์ ข้อเสนอแนะ คือ สหกรณ์ควรมีการจัดการศึกษาอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการ เพิ่มและพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมกลุ่มสมาชิก และยืดหยุ่นหรือผ่อนผันการชำระหนี้ให้กับสมาชิกที่มีรายได้น้อย

คำสำคัญ สหกรณ์ ความพึงพอใจ สวัสดิการ¹ นิสิตหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ worayot.per@ku.th² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำภาควิชาสหกรณ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ fecoapsu@ku.ac.th



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

Abstract

The purposes of this research are (1) to study the members' satisfaction with the 11 types of welfare; (2) to identify the relationships between the personal factors and member's satisfactions; and (3) to present guidelines to improve the welfares and services of Kasetsart University Savings and credit cooperative limited. The study population are 5,150 professionals who are members' of the Kasetsart University Savings and Credit Cooperative Limited (Bangkhen Campus); This study is a survey research study. The data were collected from the 372 samples. It is the Quantitative research includes surveys where statistics are used to be further analyzed using calculations of percentage, mean, standard deviation test the relationship using Chi-square. The study showed that: (1) The members' satisfactions were at the highest level towards the retirement bonuses and monetary supports for deceased members. The satisfactions were at the lowest level towards the ordination or Hajj welfares; (2) Found that types of personnel, salary rates and educational level affected the member's satisfactions towards the welfares; To conclude, in order for the Kasetsart University Savings and Credit Cooperative Limited to further enhance its services, it is suggested that the cooperative provide education, training and knowledge on welfare rights to its members. Increase and develop public relations to cover diversified member groups, and be more flexible or allow longer grace period for debt repayment to members with low income rates.

Keywords: Cooperation, Satisfaction, Welfare



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

บทนำ

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด (สอ.มก.) ได้ขออนุญาตจดทะเบียนก่อตั้งเป็นสหกรณ์เมื่อวันที่ 6 มกราคม พ.ศ.2502 มีสมาชิกเริ่มแรกจำนวน 110 คน โดยใช้ชื่อว่าสหกรณ์ข้าราชการ กรมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด สิ้นใช้ จนกระทั่งวันที่ 22 เมษายน พ.ศ.2512 ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด สมาชิกประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณแผ่นดิน พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว การดำเนินงานของสหกรณ์มิได้มุ่งหวังกำไรเป็นสำคัญ แต่มุ่งหวังให้เกิดการบริการที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิก โดยเฉพาะในเรื่องของสวัสดิการต่างๆ ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 ที่ให้อำนาจสหกรณ์ในการให้สวัสดิการหรือการสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัว อยู่บนพื้นฐานของหลักการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่ง สอ.มก. มีเป้าหมายพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้ทุนสวัสดิการอยู่ว่า “จะต้องไม่เป็นภาระในอนาคต มีการเติบโตควบคู่กับองค์กรอย่างมั่นคง สมาชิกต้องมีส่วนร่วม และสามารถจูงใจให้สมาชิกออมหุ้นได้นานขึ้น”

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด ได้ออกระเบียบว่าด้วยการใช้ทุนสวัสดิการให้แก่สมาชิก พ.ศ.2560 ประกอบด้วยสวัสดิการ 11 ประเภท ได้แก่ (1) สวัสดิการเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต (2) สวัสดิการเพื่อการครองชีพ (3) สวัสดิการเงินขวัญถุงกรณีเกษียณอายุราชการ (4) สวัสดิการเงินสงเคราะห์เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม (5) สวัสดิการช่วยเหลือกรณีบุคคลในครอบครัวสมาชิกถึงแก่กรรม (6) สวัสดิการเงินช่วยเหลือสมาชิกด้วยเหตุเจ็บป่วย (7) สวัสดิการรับขวัญบุตร (8) สวัสดิการสมาชิกที่เป็นโสด (9) สวัสดิการการสมรส (10) สวัสดิการวันเกิด (11) สวัสดิการอุปสมบทหรือประกอบพิธีฮัจญ์ และด้วยแนวคิด “โตแล้วจ่าย” สหกรณ์จำเป็นต้องจัดสรรทุนสำรองไว้น้อยกว่า 10% ของกำไรสุทธิก่อนที่จะจัดสรรเป็นอย่างอื่น การมีทุนสำรองมากย่อมทำให้ความมั่นคงของสหกรณ์สูงขึ้น และสามารถปรับอัตราการให้สวัสดิการเพิ่มขึ้นตามหลังการเติบโตของทุนสำรองได้ ซึ่งเป็นผลดีกับทั้งสหกรณ์และสมาชิก นับเป็นแรงจูงใจหนึ่งที่ทำให้ทุนสำรองโตเร็วขึ้น และเป็นแนวทางที่ทำให้สวัสดิการที่มอบให้กับสมาชิกเติบโตควบคู่ไปกับสหกรณ์อย่างมั่นคง นับจากปี พ.ศ.2556 สหกรณ์ใช้จ่ายทุนสวัสดิการไป 30.32 ล้านบาท ปี พ.ศ.2557 ใช้จ่ายไป 32.73 ล้านบาท ปี พ.ศ.2558 ใช้จ่ายไป 39.96 ล้านบาท ปี พ.ศ.2559 ใช้จ่ายไป 47.19 ล้านบาท และปี พ.ศ.2560 ใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเป็น 52.32 ล้านบาท โดยใช้จ่ายออกมาในรูปแบบของการมอบสวัสดิการให้แก่สมาชิก อาทิ ในห้วงปี พ.ศ.2556 - 2560 สวัสดิการเพื่อการครองชีพ มีการจัดสรรทุนเพิ่มขึ้น 14,519,080 บาท สวัสดิการวันเกิด มีการจัดสรรทุนเพิ่มขึ้น 3,416,008 บาท เป็นต้น เงินที่นำมามอบให้เป็นสวัสดิการขึ้นอยู่กับอายุการเป็นสมาชิก โดยนับตั้งแต่วันที่สมัครและสหกรณ์ได้หักเงินค่าหุ้นงวดที่ 1 จนถึงวันที่ขอใช้สิทธิรับสวัสดิการตามเงื่อนไข

ดังนั้น การที่สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด ก่อตั้งมาเป็นเวลายาวนานกว่า 50 ปี สวัสดิการที่มีให้กับสมาชิกจึงมีความหลากหลาย แต่ยังไม่เคยมีผู้ศึกษาหรือสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับการให้สวัสดิการของสหกรณ์มาก่อน และสมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของ สอ.มก. แตกต่างกันไปหรือไม่ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด ทั้ง 11 ประเภท และสำรวจความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสวัสดิการในอนาคต เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพสวัสดิการให้มีความเหมาะสม สร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิก เป็นขวัญกำลังใจ และเป็นประโยชน์ต่อมวลสมาชิก ยิ่งๆ ขึ้นไป



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

วัตถุประสงค์การวิจัย (และกรอบแนวคิดการวิจัย ถ้ามี)

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด
2. เพื่อวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาสวัสดิการให้กับสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ประชากรที่ทำการศึกษาคือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด (วิทยาเขตบางเขน) จำนวน 5,150 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 372 คน คำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่ผู้ทำการศึกษารวบรวมขึ้น ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ (1) ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านสวัสดิการ (3) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับสวัสดิการที่ให้แก่สมาชิก (4) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านปัจจัยแวดล้อมในการให้สวัสดิการ (5) ข้อเสนอแนะ แบบสอบถามในส่วนที่ (2), (3) และ (4) เกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกจะวัดระดับความพึงพอใจตามแนวคิดของ Likert แบ่งความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ (น้อยที่สุด คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80/น้อย คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60/ปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40/มาก คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20/มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00) และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือและความเข้าใจภาษาที่ใช้ โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8196 อยู่ในเกณฑ์ความเชื่อมั่นระดับดี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ Chi-square กำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ถ้าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่าค่าที่กำหนดไว้ หมายความว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของสมาชิก แต่ถ้าค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้ หมายความว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของสมาชิก

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.11 มีอายุอยู่ระหว่าง 30 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.44 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 51.08 สมาชิกส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย เงินรายได้ คิดเป็นร้อยละ 31.99 มีอัตราเงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.95 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 65.05 และส่วนใหญ่ไม่เคยใช้สิทธิรับบริการด้านสวัสดิการจากสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 76.61

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านสวัสดิการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในสวัสดิการ ทั้ง 11 ประเภท ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 มีความพึงพอใจสวัสดิการเงินช่วยเหลือกรณีเกษียณอายุราชการ และสวัสดิการเงินสงเคราะห์เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรมในระดับมากที่สุด เท่ากันอยู่สองประเภท มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.60 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.58 ในสวัสดิการเงินช่วยเหลือสมาชิกด้วยเหตุเจ็บป่วย ส่วนสวัสดิการเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต สวัสดิการการสมรส และสวัสดิการอุปสมบทหรือประกอบพิธีฮัจญ์ กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13, 4.11 และ 4.10 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสวัสดิการที่มีอยู่ในปัจจุบัน (n = 372)

ลำดับ	ความพึงพอใจด้านสวัสดิการที่มีอยู่ในปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ย	SD.	ระดับความพึงพอใจ
1	สวัสดิการเงินขวัญถุงกรณีเกษียณอายุราชการ	4.60	0.68	มากที่สุด
2	สวัสดิการเงินสงเคราะห์เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม	4.60	0.67	มากที่สุด
3	สวัสดิการเงินช่วยเหลือสมาชิกด้วยเหตุเจ็บป่วย	4.58	0.67	มากที่สุด
4	สวัสดิการช่วยเหลือกรณีบุคคลในครอบครัวสมาชิกถึงแก่กรรม	4.55	0.69	มากที่สุด
5	สวัสดิการรับขวัญบุตร	4.43	0.69	มากที่สุด
6	สวัสดิการเพื่อการครองชีพ	4.38	0.65	มากที่สุด
7	สวัสดิการวันเกิด	4.37	0.80	มากที่สุด
8	สวัสดิการสมาชิกที่เป็นโสด	4.37	0.74	มากที่สุด
9	สวัสดิการเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต	4.13	0.81	มาก
10	สวัสดิการการสมรส	4.11	0.83	มาก
11	สวัสดิการอุปสมบทหรือประกอบพิธีฮัจญ์	4.10	0.80	มาก
รวม		4.38	0.73	มากที่สุด

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับสวัสดิการที่ให้แก่สมาชิก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 มีความพึงพอใจมากที่สุดกับระเบียบข้อบังคับ ด้านสวัสดิการวันเกิด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 รองลงมาความพึงพอใจมากกับระเบียบข้อบังคับด้านสวัสดิการเงินสงเคราะห์เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม และด้านสวัสดิการเงินช่วยเหลือด้วยเหตุเจ็บป่วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 และ 4.07 ตามลำดับ ส่วนระเบียบข้อบังคับด้านสวัสดิการเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 เป็นลำดับท้ายสุด ดังแสดงในตารางที่ 2



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10
The 10th STOU National Research Conference

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับสวัสดิการที่ให้แก่สมาชิก (n = 372)

ลำดับ	ความพึงพอใจด้านระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับสวัสดิการ	ลำดับตามคะแนนเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	SD.	ระดับความพึงพอใจ
1	สวัสดิการเงินขวัญถุงกรณีเกษียณอายุราชการ จำนวนจากมูลค่าหุ้น(บาท) คุณ 3,000 ทหาร 300,000 สูงสุดไม่เกิน 3,000 บาท	7	3.88	0.77	มาก
2	สวัสดิการเงินสงเคราะห์เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม กรณีที่ยังปฏิบัติงานประจำในหน่วยงานแล้วถึงแก่กรรม จำนวนเงินคำนวณจากอายุหุ้น (ปี) คุณ 3,300 (บาท)	2	4.15	0.85	มาก
3	สวัสดิการเงินช่วยเหลือด้วยเหตุเจ็บป่วย มอบให้สมาชิกรวมแล้วไม่เกิน 6,000 บาท/ปี	3	4.07	0.82	มาก
4	สวัสดิการช่วยเหลือกรณีบุคคลในครอบครัวสมาชิกถึงแก่กรรมกรณีบิดา/มารดา/บุตรที่อายุไม่เกิน 18 ปี ถึงแก่กรรมจำนวนเงิน คำนวณจากอายุหุ้น(ปี) คุณ 1,650 ทหาร 4 (บาท)	6	3.95	0.82	มาก
5	สวัสดิการรับขวัญบุตร จะมอบให้กับสมาชิก 1,500 บาท/บุตรหนึ่งคน	4	4.01	0.79	มาก
6	สวัสดิการเพื่อการครองชีพ จะมอบให้เมื่อปฏิบัติงานจนเกษียณอายุราชการ/เกษียณอายุราชการก่อนกำหนด	9	3.86	0.74	มาก
7	สวัสดิการวันเกิด สมาชิกแรกเข้าที่อายุการเป็นสมาชิกผ่าน 1 รอบปีบัญชี จะได้รับสวัสดิการนี้ในปีถัดไป	1	4.33	0.74	มากที่สุด
8	สวัสดิการสมาชิกที่เป็นโสด นับแต่วันสมัครและครองความเป็นโสดจนถึงวันขอรับสวัสดิการ จำนวนเงินคำนวณจากอายุหุ้น(ปี) คุณ 250 (บาท)	10	3.83	0.82	มาก
9	สวัสดิการเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กรณีที่มีอายุหุ้นน้อยกว่า 5 ปี แล้วโอน/ย้ายลาออก จะไม่ได้รับสวัสดิการนี้	11	3.52	0.61	มาก
10	สวัสดิการการสมรส มอบให้สมาชิกที่สมรสสายละ 1,500 บาท	8	3.87	0.73	มาก
11	สวัสดิการอุปสมบทหรือประกอบพิธีฮัจญ์ จะมอบให้แก่สมาชิก จำนวน 1,000 บาท ใช้สิทธิ์ได้หนึ่งครั้ง	5	3.96	0.72	มาก
รวม			3.95	0.76	มาก

4. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านปัจจัยแวดล้อมในการให้สวัสดิการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยส่วนใหญ่พึงพอใจในด้านการมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 รองลงมาคือการที่ทุกจุดบริการมีป้ายแสดง และมองเห็นชัดเจน พร้อมกับการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการ มีความทันสมัย และระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 และ 3.85 ตามลำดับ ส่วนในด้านการแจ้งข่าวสารของสหกรณ์ให้สมาชิกรับทราบอย่างสม่ำเสมอ และการมีแบบฟอร์มต่างๆ เข้าใจง่าย เพียงพอต่อความต้องการ และมีตัวอย่างประกอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 3.64 เป็นลำดับท้ายสุด ดังแสดงในตารางที่ 3



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10
The 10th STOU National Research Conference

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านปัจจัยแวดล้อมในการให้สวัสดิการ (n = 372)

ลำดับ	ความพึงพอใจด้านปัจจัยแวดล้อมในการให้สวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย	SD.	ระดับความพึงพอใจ
1	มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่งรอ หนังสือพิมพ์ เครื่องดื่ม ฯลฯ	3.98	0.90	มาก
2	ทุกจุดบริการมีป้ายแสดง และมองเห็นได้ชัดเจน	3.91	0.83	มาก
3	เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความทันสมัยและระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมรวดเร็ว	3.85	0.95	มาก
4	ที่ตั้งสหกรณ์สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการสะอาดและจอดรถเพียงพอ	3.76	0.77	มาก
5	มีการแจ้งข่าวสารของสหกรณ์ให้สมาชิกรับทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.64	0.83	มาก
6	แบบฟอร์มต่างๆ เข้าใจง่าย เพียงพอต่อความต้องการและมีตัวอย่างประกอบ	3.64	0.79	มาก
รวม		3.80	0.85	มาก

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจต่อสวัสดิการของสมาชิก ทดสอบหาความสัมพันธ์โดยใช้ Chi-square เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (เพศ, อายุ, สถานภาพ, ประเภทบุคลากร, อัตราเงินเดือน, ระดับการศึกษา) และตัวแปรตาม (ความพึงพอใจต่อสวัสดิการทั้ง 11 ประเภท) หากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ทดสอบได้มากกว่าค่าที่กำหนดไว้ คือ 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน (H_0) คือ ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม แต่ถ้าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ทดสอบได้น้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้ คือ 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) คือ ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วย Chi-square

ตัวแปรตาม	ตัวแปรอิสระ	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	ผลการทดสอบ
1. ความพึงพอใจต่อสวัสดิการเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต	เพศ	0.492	ไม่มีความสัมพันธ์
	อายุ	0.008	สัมพันธ์
	สถานภาพ	0.001	สัมพันธ์
	ประเภทบุคลากร	0.001	สัมพันธ์
	อัตราเงินเดือน	0.001	สัมพันธ์
	ระดับการศึกษา	0.001	สัมพันธ์



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10
The 10th STOU National Research Conference

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	ตัวแปรอิสระ	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	ผลการทดสอบ
2. ความพึงพอใจต่อสวัสดิการเพื่อการครองชีพ	เพศ	0.140	ไม่มีความสัมพันธ์
	อายุ	0.139	ไม่มีความสัมพันธ์
	สถานภาพ	0.509	ไม่มีความสัมพันธ์
	ประเภทบุคลากร	0.000	สัมพันธ์
	อัตราเงินเดือน	0.000	สัมพันธ์
	ระดับการศึกษา	0.000	สัมพันธ์
3. ความพึงพอใจต่อสวัสดิการ เงินขวัญถุงกรณีเกษียณอายุราชการ	เพศ	0.494	ไม่มีความสัมพันธ์
	อายุ	0.168	ไม่มีความสัมพันธ์
	สถานภาพ	0.314	ไม่มีความสัมพันธ์
	ประเภทบุคลากร	0.000	สัมพันธ์
	อัตราเงินเดือน	0.000	สัมพันธ์
	ระดับการศึกษา	0.000	สัมพันธ์
4. ความพึงพอใจต่อสวัสดิการ เงินสงเคราะห์เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม	เพศ	0.126	ไม่มีความสัมพันธ์
	อายุ	0.529	ไม่มีความสัมพันธ์
	สถานภาพ	0.387	ไม่มีความสัมพันธ์
	ประเภทบุคลากร	0.000	สัมพันธ์
	อัตราเงินเดือน	0.002	สัมพันธ์
	ระดับการศึกษา	0.001	สัมพันธ์
5. ความพึงพอใจต่อสวัสดิการ ช่วยเหลือกรณีบุคคลในครอบครัวสมาชิกถึงแก่กรรม	เพศ	0.075	ไม่มีความสัมพันธ์
	อายุ	0.356	ไม่มีความสัมพันธ์
	สถานภาพ	0.153	ไม่มีความสัมพันธ์
	ประเภทบุคลากร	0.019	สัมพันธ์
	อัตราเงินเดือน	0.001	สัมพันธ์
	ระดับการศึกษา	0.000	สัมพันธ์



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10
The 10th STOU National Research Conference

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	ตัวแปรอิสระ	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	ผลการทดสอบ
6. ความพึงพอใจต่อสวัสดิการ เงินช่วยเหลือสมาชิกด้วยเหตุเจ็บป่วย	เพศ	0.008	สัมพันธ์
	อายุ	0.552	ไม่มีความสัมพันธ์
	สถานภาพ	0.187	ไม่มีความสัมพันธ์
	ประเภทบุคลากร	0.000	สัมพันธ์
	อัตราเงินเดือน	0.001	สัมพันธ์
	ระดับการศึกษา	0.000	สัมพันธ์
7. ความพึงพอใจต่อสวัสดิการรับขวัญบุตร	เพศ	0.052	ไม่มีความสัมพันธ์
	อายุ	0.018	สัมพันธ์
	สถานภาพ	0.014	สัมพันธ์
	ประเภทบุคลากร	0.001	สัมพันธ์
	อัตราเงินเดือน	0.201	ไม่มีความสัมพันธ์
	ระดับการศึกษา	0.059	ไม่มีความสัมพันธ์
8. ความพึงพอใจต่อสวัสดิการสมาชิกที่เป็นโสด	เพศ	0.069	ไม่มีความสัมพันธ์
	อายุ	0.000	สัมพันธ์
	สถานภาพ	0.000	สัมพันธ์
	ประเภทบุคลากร	0.000	สัมพันธ์
	อัตราเงินเดือน	0.209	ไม่มีความสัมพันธ์
	ระดับการศึกษา	0.036	สัมพันธ์
9. ความพึงพอใจต่อสวัสดิการการสมรส	เพศ	0.017	สัมพันธ์
	อายุ	0.226	ไม่มีความสัมพันธ์
	สถานภาพ	0.028	สัมพันธ์
	ประเภทบุคลากร	0.000	สัมพันธ์
	อัตราเงินเดือน	0.000	สัมพันธ์
	ระดับการศึกษา	0.000	สัมพันธ์



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	ตัวแปรอิสระ	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	ผลการทดสอบ
10. ความพึงพอใจต่อสวัสดิการวันเกิด	เพศ	0.020	สัมพันธ์
	อายุ	0.107	ไม่มีความสัมพันธ์
	สถานภาพ	0.475	ไม่มีความสัมพันธ์
	ประเภทบุคลากร	0.000	สัมพันธ์
	อัตราเงินเดือน	0.000	สัมพันธ์
	ระดับการศึกษา	0.000	สัมพันธ์
11. ความพึงพอใจต่อสวัสดิการอุปสมบทหรือประกอบพิธีฮัจญ์	เพศ	0.000	สัมพันธ์
	อายุ	0.623	ไม่มีความสัมพันธ์
	สถานภาพ	0.415	ไม่มีความสัมพันธ์
	ประเภทบุคลากร	0.010	สัมพันธ์
	อัตราเงินเดือน	0.000	สัมพันธ์
	ระดับการศึกษา	0.000	สัมพันธ์

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประเภทบุคลากร อัตราเงินเดือน และระดับการศึกษา) กับความความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสวัสดิการทั้ง 11 ประเภท สรุปผลการศึกษได้ ดังนี้

ปัจจัยด้านเพศ โดยภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของสหกรณ์ อาจเนื่องมาจากสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด มีเงื่อนไข สิทธิ และโอกาสในการมอบสวัสดิการอย่างเท่าเทียมต่อสมาชิกชายและหญิง โดยยึดถือระเบียบการปฏิบัติเดียวกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ทสิวัฒน์ ตรังคะพันธุ์ (2548) ได้ทำการศึกษารื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานสยามคูโบต้า จำกัด ผลการศึกษาพบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิก

และพบว่า ปัจจัยด้านเพศ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในสวัสดิการเงินช่วยเหลือสมาชิกด้วยเหตุเจ็บป่วย สวัสดิการการสมรส สวัสดิการวันเกิด และสวัสดิการอุปสมบทหรือประกอบพิธีฮัจญ์ อาจเนื่องมาจากสหกรณ์มีเงื่อนไขข้อจำกัดเล็กน้อยในการมอบสวัสดิการบางประเภทแก่สมาชิก เช่น สวัสดิการอุปสมบทหรือประกอบพิธีฮัจญ์ ซึ่งจำกัดสิทธิการมอบสวัสดิการ (การอุปสมบทในพระพุทธศาสนา) ให้กับเฉพาะเพศชาย

ปัจจัยด้านอายุ โดยภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของสหกรณ์ อาจเนื่องมาจากไม่ว่าสมาชิกจะมีระดับอายุเท่าใด ต่างต้องการได้รับสวัสดิการอย่างเท่าเทียมกัน ต้องการมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ความปลอดภัยในการทำงาน ความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ และสุขภาพ เหมือนกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ภทริยา เพียรวิทยา (2552)



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด ผลการศึกษาพบว่า อายุ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์

และพบว่า ปัจจัยด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในสวัสดิการเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต สวัสดิการรับขวัญบุตร และสวัสดิการสมาชิกที่เป็นโรค อาจเนื่องจากการที่สมาชิกมีช่วงอายุที่หลากหลายนั้น ในความแตกต่างของช่วงวัยย่อมต้องการความมั่นคงในการดำรงชีวิตแตกต่างกัน โดยสวัสดิการบางประเภทของสหกรณ์ใช้อยู่เป็นเกณฑ์กำหนดในการมอบสวัสดิการ เช่น สวัสดิการเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต จะมอบให้กับสมาชิกที่เกษียณอายุราชการ หรือเกษียณอายุราชการก่อนกำหนด ถึงมีสิทธิได้รับสวัสดิการตามเงื่อนไขที่สหกรณ์กำหนด

ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส โดยภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของสหกรณ์ อาจเนื่องมาจากสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ในการมอบสวัสดิการและพยายามกำหนดเงื่อนไขให้ครอบคลุมกับสมาชิกโดยไม่จำกัดสถานภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ อัมพร เกียรติสมานวงศ์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการและสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพการสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิก

และพบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในสวัสดิการเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต สวัสดิการรับขวัญบุตร สวัสดิการสมาชิกที่เป็นโรค และสวัสดิการการสมรส อาจเนื่องมาจากสมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกันย่อมมีวิธีการดำเนินชีวิตต่างกัน เช่น สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสหรือมีบุตรจำเป็นต้องการที่จะมีความมั่นคงในชีวิต มีความรอบครอบในการตัดสินใจอย่างระมัดระวังในการดำเนินชีวิต ซึ่งอาจแตกต่างกับการใช้ชีวิตของสมาชิกที่มีสถานภาพโสด หรือ หย่าร้าง/แยกกันอยู่ สอดคล้องกับการศึกษาของ ภทริยา เพียรวิทยา (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ปัจจัยด้านประเภทบุคลากร มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของสหกรณ์ อาจเนื่องมาจากสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด ประกอบด้วยบุคลากรหลากหลายประเภท ในความแตกต่างของประเภทบุคลากรมีผลต่อความมั่นคงในการประกอบอาชีพ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สมาชิกที่มีความมั่นคงในหน้าที่การงานน้อยจึงมีความต้องการสิทธิประโยชน์จากสวัสดิการที่สหกรณ์มอบให้มากกว่า เช่น กลุ่มสมาชิกที่เป็นพนักงานราชการด้วยตำแหน่งจะมีการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงาน 2 รอบ/ปีงบประมาณ ผลการประเมินดังกล่าวมีผลต่อการต่อสัญญาจ้างในครั้งต่อไป ซึ่งไม่มีความมั่นคงในการประกอบอาชีพเท่ากับสมาชิกกลุ่มอื่น

ปัจจัยด้านอัตราเงินเดือน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของสหกรณ์ อาจเนื่องมาจากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด ประกอบด้วยบุคลากรที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทำให้ได้รับค่าตอบแทนต่างกัน พร้อมทั้งการปรับอัตราเงินเดือนตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ผู้ที่เป็บุคลากรใหม่และเพิ่งสมัครเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ยังมีรายน่อย ความต้องการในสิทธิประโยชน์จากสวัสดิการย่อมมีมากกว่าสมาชิกที่ปฏิบัติงานมานานซึ่งมีรายได้สูง สอดคล้องกับการศึกษาของ ภทริยา เพียรวิทยา (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิก ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด ผลการศึกษาพบว่า อัตราเงินเดือน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

และพบว่า ปัจจัยด้านอัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสวัสดิการรับขวัญบุตร และสวัสดิการสมาชิกที่เป็นโสด อาจเนื่องมาจากแม้สมาชิกจะมีรายได้ตอบแทนจากการปฏิบัติงานแตกต่างกันไป แต่มีสิทธิเงื่อนไขในการรับสวัสดิการอยู่บนมาตรฐานระเบียบเดียวกัน และไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ในการขอรับสวัสดิการทั้งสิ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ สลักจิต ภูประกร (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านระดับการศึกษา โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของสหกรณ์ อาจเนื่องมาจากสมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ต่างตระหนักถึงผลประโยชน์จากรายได้ในการประกอบอาชีพเป็นลำดับแรก จึงไม่ได้คำนึงถึงความสำคัญเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับและสวัสดิการที่จะได้รับจากสหกรณ์เท่ากับสมาชิกที่มีการศึกษาในระดับอื่น สอดคล้องกับการศึกษาของ ภทริยา เพียรวิทยา (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

และพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสวัสดิการรับขวัญบุตร อาจเนื่องมาจากไม่ว่าสมาชิกจะมีระดับการศึกษาอย่างไร จำเป็นต้องปฏิบัติตามระเบียบเงื่อนไขการขอรับสวัสดิการของสหกรณ์ทั้งสิ้น สร้างความเท่าเทียมให้กับสมาชิกในเรื่องของการได้รับสวัสดิการ สอดคล้องกับการศึกษาของ สลักจิต ภูประกร (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมประเภทบุคลากร อัตราเงินเดือน และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการที่มีอยู่ในปัจจุบัน ด้านระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับสวัสดิการที่ให้แก่สมาชิก และด้านปัจจัยแวดล้อมในการให้สวัสดิการ ในระดับพึงพอใจมาก หากสหกรณ์มีการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาข้อบกพร่องอีกเพียงเล็กน้อย จะสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจให้กับสมาชิกที่มารับบริการด้านสวัสดิการได้มากยิ่งขึ้น กล่าวคือ

1. สหกรณ์ควรส่งเสริมให้สมาชิกมีความรู้ความเข้าใจในสวัสดิการที่สหกรณ์จัดสรรให้ โดยการจัดการศึกษาอบรมเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการ จัดทำเอกสารคู่มือการขอรับสวัสดิการ จัดเจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำแก่สมาชิกตามแต่ละหน่วยงาน ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะจากสมาชิกที่มีความต้องการหรือปัญหาอะไรในการดำรงชีวิต เพื่อนำข้อมูลมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์การมอบสวัสดิการให้ตอบสนองและสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก เนื่องจากพบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของสหกรณ์

2. สหกรณ์ควรพิจารณาปรับอัตราค่าตอบแทนค่าตอบแทนและวงเงินที่มอบให้แก่สมาชิก ให้มีอัตราวงเงินที่สูงขึ้นเหมาะสมกับรายได้และค่าครองชีพในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่สมาชิก และยืดหยุ่นหรือผ่อนผัน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

การชำระหนี้ให้กับสมาชิกที่มีรายได้น้อยเพื่อที่จะไม่ถูกหักเงินสวัสดิการไปชำระหนี้ที่ค้างอยู่กับสหกรณ์เมื่อขอรับสวัสดิการเนื่องจากพบว่า ประเภทบุคลากร, อัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของสหกรณ์

3. สหกรณ์ควรจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการด้านสวัสดิการ มีสถานที่นั่งพักคอย สถานที่จอดรถ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับความต้องการของสมาชิก โดยเฉพาะแบบฟอร์มเอกสารในการขอรับสวัสดิการ ควรมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน สหกรณ์ควรมีคำแนะนำหรือตัวอย่างประกอบในการกรอกแบบฟอร์ม หรือสามารถให้สมาชิกโหลดแบบฟอร์มได้จากสื่อออนไลน์ของ สอ.มก. เพื่อลดระยะเวลาในการรับบริการ และควรมีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการแก่สมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ เพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ในการให้คำปรึกษา และรับฟังปัญหาต่างๆ จากสมาชิก ให้เร่งดำเนินการแก้ไขอย่างเห็นผล ชัดเจน ทันทีที่ เป็นการสร้างพึงพอใจให้สมาชิกเกิดความรู้สึกว่าสหกรณ์ให้ความสำคัญและเป็นที่พึ่งให้กับสมาชิกได้ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่เกิดกับองค์กร

4. สหกรณ์ควรมีการศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดสรรสวัสดิการประเภทต่างๆ ให้กับสมาชิก จากหน่วยงาน หรือองค์กรอื่นๆ ที่มีความน่าเชื่อถือ หรือมีลักษณะองค์กรที่คล้ายคลึงกันกับ สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด เพื่อที่จะนำรูปแบบสวัสดิการเหล่านั้นมา ปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาเพิ่มเติมจากสวัสดิการที่มีอยู่ ให้มีความเท่าเทียมหรือดีกว่าหน่วยงาน หรือองค์กรเหล่านั้น

เอกสารอ้างอิง

- ทสิวัฒน์ ตรังคะพันธุ์. (2548). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานสยามคูโบต้า จำกัด การศึกษาค้นคว้าอิสระ (บท.ม.(บริหารธุรกิจ)). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ภัทรียา เพียรวิทยา. (2552). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด การศึกษาค้นคว้าอิสระ (บท.ม.(บริหารธุรกิจ)). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด. (2560). รายงานกิจการ ประจำปี 2560 สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด. กรุงเทพมหานคร : สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด.
- สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด. (2561). สรุปการจ่ายสวัสดิการ ประจำปี 2561. ข่าว สอ.มก. พฤษภาคม 2561. ปีที่ 35 (ฉบับที่ 4), หน้า 15.
- สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย. (2542). พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย.
- สลักจิต ภูประกร. (2555). ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ สารนิพนธ์ (บธ.ม.(การจัดการ)). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- อัมพร เกียรติสมานวงศ์. (2557). ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด การศึกษาค้นคว้าอิสระ (ศศ.ม.(เศรษฐศาสตร์สหกรณ์)). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.