

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์
 สาธารณสุขกระบี่ จำกัด

Factors Affecting the Decision to Use the Service of
 Krabi Public Health Saving and Credit Cooperative Limited

นายธีรวุฒิ ชำนาญนา

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด และ 2) ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด กลุ่มตัวอย่างคือ สมาชิกจำนวน 351 คนที่เคยใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว One – Way ANOVA (F-test) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ในด้านอายุ และด้านสถานภาพการสมรส ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด และในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านระยะเวลาที่เป็นสมาชิก มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ABSTRACT

This research aimed to study 1) the personal factors affecting decision to use the service of Krabi Public Health Saving and Credit Cooperative Limited, and 2) the marketing factors affecting decision to use the service of Krabi Public Health Saving and Credit Cooperative Limited. The sample size was 351 people in membership who used to use the service of Krabi Public Health Saving and Credit Cooperative Limited. The research instrument was questionnaire. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-Way ANOVA (F-test), in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different.

Research results revealed that Membership of Krabi Public Health Saving and Credit Cooperative Limited have different personal factors in terms of age and marital status affecting the decision to use the service of Krabi Public Health Savings Cooperatives Limited. And terms of personal factors include sex, education level, the average monthly income and the period of membership affecting the decision to use the service of Krabi Public Health Savings Cooperatives Limited is not different.

บทนำ

สหกรณ์ออมเป็นองค์กรในรูปแบบของสถาบันการเงินที่มีสมาชิกเป็นบุคคลที่มีเงินเดือนและค่าจ้าง ซึ่งมีอาชีพในหน่วยงานหรือสถานประกอบการเดียวกัน จัดตั้งเพื่อวัตถุประสงค์หลักคือส่งเสริมการออมและให้บริการเงินกู้แก่สมาชิกที่ได้รับความเดือดร้อนและความจำเป็นเพื่อช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการและอุดมการณ์สหกรณ์ ตลอดจนจัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกและประโยชน์ให้แก่สมาชิก ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความอยู่ดีกินดี

การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย ปี 2561 มีมูลค่า 1.71 ล้านล้านบาท โดยธุรกิจสินเชื่อมีมูลค่าธุรกิจสูงสุด จำนวน 1.02 ล้านล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 64.57 ของมูลค่าธุรกิจของของสหกรณ์ออมทรัพย์ทั้งสิ้น การดำเนินธุรกิจมีรายได้ทั้งสิ้น 1.47 แสนล้านบาท มีค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น 6.31 หมื่นล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 42.76 ของรายได้ทั้งสิ้น มีผลกำไรสุทธิจำนวน 8.44 หมื่นล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 57.24 ของรายได้ทั้งสิ้น มีทุนดำเนินงานทั้งสิ้นจำนวน 2.63 ล้านล้านบาท ส่วนใหญ่มาจากทุนของสหกรณ์ จำนวน 1.23 ล้านล้านบาท และเงินรับฝากจากสมาชิก จำนวน 9.07 แสนล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 46.61 และ 34.43 ของทุนดำเนินงานทั้งสิ้นตามลำดับ การใช้เงินทุนส่วนใหญ่เป็นการให้สมาชิกกู้ยืม จำนวน 1.91 ล้านล้านบาท และเงินลงทุนจำนวน 4 แสนล้านบาท คิดเป็น ร้อยละ 72.61 และ 15.19 ของทุนดำเนินงานทั้งสิ้น ในปี 2561 มีสหกรณ์ออมทรัพย์จำนวน 1,394 แห่งมีสมาชิกทั้งสิ้น 3.27 ล้านคน เงินสะสมค่าหุ้นจำนวน 1.02 ล้านล้านบาท หากมองแล้วสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินอีกรูปแบบหนึ่งในระบบเศรษฐกิจ

สหกรณ์ออมทรัพย์ในจังหวัดกระบี่ ปี 2561 มีจำนวน 9 แห่ง มีมูลค่าทางธุรกิจ จำนวน 9,665.44 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.01 ของปริมาณธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วประเทศ และเพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 549.28 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 6.03 ของปริมาณธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์ในจังหวัดกระบี่ หากมองแนวโน้มการเติบโตของสหกรณ์ออมทรัพย์ในจังหวัดกระบี่ ก็มีโอกาสเติบโตเพิ่มมากขึ้นต่อไป

สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด เป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ที่เกิดจากความร่วมแรงร่วมใจกันของสมาชิกที่ประกอบอาชีพเกี่ยวกับสาธารณสุขในจังหวัดกระบี่ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ตั้งอยู่ที่ 223/17 ถนนมหาธาตุซอย 15 ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ดำเนินธุรกิจ 2 ประเภท คือ

1.ธุรกิจสินเชื่อ และ 2.ธุรกิจเงินรับฝากจากสมาชิก ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์
 สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ในปี 2561 มีกำไรสุทธิ 87,476,920.36 บาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน
 7,289,434.09 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.09 และมีการจัดสรรกำไรสุทธิประจำปี 2561

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ
 สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
 ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์
 สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด
 จำนวนทั้งหมด 2,884 คน (ข้อมูลอ้างอิงจาก รายงานกิจการสหกรณ์ฯ ณ วันที่ 31
 ธันวาคม 2561) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการใช้วิธีคำนวณ
 ตามสูตรของ Yamane (1973) ซึ่งที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่ม
 ตัวอย่างจำนวน 351 คน
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสหกรณ์ออม
 ทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด โดยมุ่งเน้นที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7
 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริม
 การตลาด ด้านบุคลากร ด้านทางกายภาพและด้านกระบวนการ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด ถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารการตลาดจะทำให้การดำเนินงานของกิจการประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับ การปรับปรุงความสัมพันธ์ที่เหมาะสม ส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย

1)ด้านสินค้าหรือบริการ คือสิ่งที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการและพร้อมที่จะซื้อสินค้าและบริการ

2)ด้านราคา คือสิ่งที่ลูกค้ายอมจ่ายเพื่อแลกเปลี่ยนสินค้าและการบริการตามความต้องการของลูกค้าที่เกิดขึ้น

3)ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือช่องทางที่จะขายสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้าตามความต้องการของลูกค้าให้ทันเวลา

4)ด้านการส่งเสริมการตลาด คือเครื่องมือที่ตอบสนองและดึงดูดลูกค้าเพื่อมาซื้อหรือใช้บริการในผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ เช่นการลดราคาสินค้า

5)ด้านบุคลากร คือ เป็นส่วนสำคัญในการทำธุรกิจประสบความสำเร็จ เนื่องจากบุคลากรเข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าและช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่เลือกใช้บริการ

6)ด้านทางกายภาพ คือการแสดงให้เห็นคุณค่าและรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการ นำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวมทั้งทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า

7)ด้านกระบวนการ คือเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็วและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2558)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (อ้างใน ทศพร จิรกิจวิบูลย์, 2556) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักของเหตุและผลคือ พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงกระตุ้นจากภายนอกมาเป็นแนวคิดที่ว่าคนที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกันจะมีความแตกต่างกันในด้านพฤติกรรมไปด้วยซึ่งลักษณะประชากรสามารถอธิบายเป็นกลุ่มๆ ได้ คือ

บุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน โดยแบ่งส่วนตัวแปรตามลักษณะของประชากรประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หะหลิม ผอมเกื้อ (2559) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์อิสลาม กรณีศึกษา สหกรณ์อิสลามอัสศิดดีก จำกัด จังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์อิสลามอัสศิดดีก จำกัดและวัตถุประสงค์/เหตุผลการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กันโดยมีนัยสำคัญ ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์อิสลามอัสศิดดีก จำกัด พบว่ามีข้อเสนอแนะปัญหาต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการให้บริการผลิตภัณฑ์เงินรับฝากวาติอะห์และมูฏอโรบะห์พบว่าระบบการให้บริการมีคุณภาพ ความถูกต้องด้านข้อมูล มีสมาชิกบางรายยังไม่เข้าใจอย่างถูกต้อง ด้านบุคลากร การพูดจาของเจ้าหน้าที่บางรายต้องปรับปรุง ด้านอาคารสถานที่โดยสมาชิกได้เสนอให้จัดรถโมบายเคลื่อนที่เพิ่มเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกในการฝาก – ถอนเงิน ด้านกระบวนการทำงาน ควรเพิ่มการเอาใจใส่และลดการเลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่บางราย กานอุมัตของสินเชื่อไม่ควรซับซ้อนและเพิ่มความรวดเร็วในการอนุมัติระบบเส้นสายในการทำงานควรคัดเลือกการทำงานจากประสบการณ์และความสามารถในการปฏิบัติงานตามความสามารถจริงเข้าทำงานเพื่อความก้าวหน้าสหกรณ์

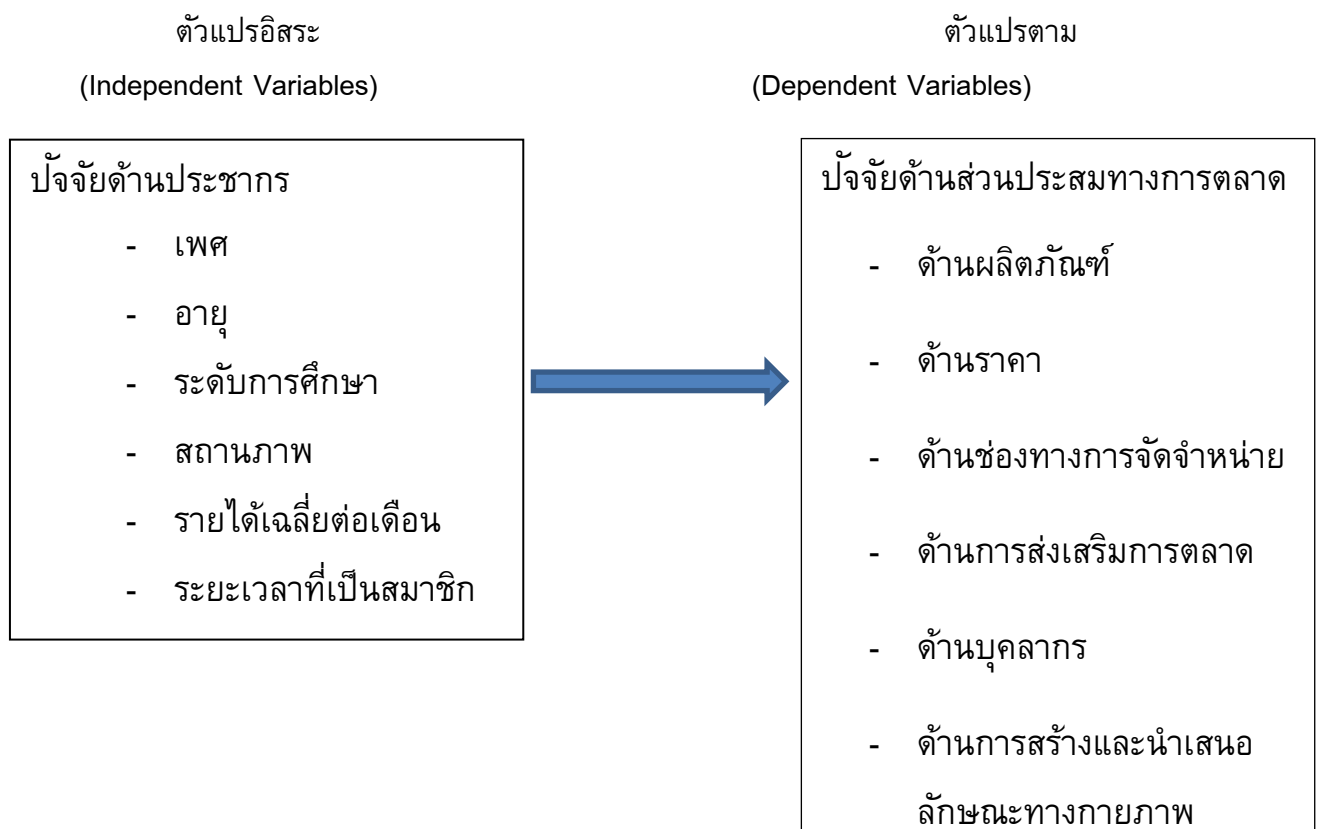
ศรีสุตา วันชาติ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ กองทุนสวนยางบ้านอ่างศิรี จำกัด ตำบลอ่างศิรี อำเภอชะเมา จังหวัดจันทบุรี โดยใช้แบบสอบถามจากสมาชิกสหกรณ์ที่ใช้บริการจำนวน 3 ครั้งขึ้นไปในระยะเวลา 1 ปี จำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุในช่วง 51 ปีขึ้นไปมีระยะเวลาในการเป็นสมาชิก 6 ปีขึ้นไปและมีพื้นที่ปลูกยางพารามากกว่า 51 ไร่ มีแนวโน้มการใช้บริการซ้ำในอนาคตมากที่สุด ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่อายุ มีผลต่อการใช้บริการสหกรณ์ กองทุนสวนยางบ้านอ่างศิรี จำกัด ตำบลอ่างศิรี อำเภอชะเมา จังหวัดจันทบุรี ในด้านวัตถุประสงค์หลักของการใช้บริการ เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

ใช้บริการ ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก มีผลต่อการใช้บริการสหกรณ์กองทุนสวนยางบ้านอ่างศิรี จำกัด ตำบลอ่างศิรี อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสภาพกายภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์กองทุนสวนยางบ้านอ่างศิรี จำกัด ตำบลอ่างศิรี อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ” สามารถกำหนดกรอบแนวคิดได้ดังนี้



1. การออกแบบการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติโดยไม่มีการกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูล ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงเท่านั้น โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด จำนวน 2,884 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรที่คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (อ้างอิงใน ชลรัฐ กล่อมประเสริฐ, 2559) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าสัดส่วนเกิดขึ้นได้ในระดับ 5%

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เพราะฉะนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ควรกำหนด เท่ากับ 351 ราย และผู้วิจัยจะสำรองข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ในกรณีที่แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ จึงใช้กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น เท่ากับ 381 ชุด การสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การเลือกตัวอย่างที่ไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) เพื่อให้เหมาะสมกับปัญหาการวิจัย และทำให้ได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรที่ศึกษา

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิด ที่เป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบประเมินเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งสิ้นจำนวน 6 ข้อ เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ลักษณะของแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check – List) ใช้มาตรวัดแบบกลุ่ม (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบประเมินเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด โดยใช้ข้อคำถามแบบปลายปิด (Close – Ended Response Question) เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Class Interval) มี 5 ระดับ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้นในแต่ละข้อ เพื่อใช้ทดสอบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 33 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีลำดับขั้นตอน ดังนี้ 1) ศึกษาและค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต้น และตัวแปรตามคือปัจจัยด้านประชากร ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด และการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด และแนวคิดของนักวิชาการที่มีความเหมาะสมมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ 2) นิยามคำศัพท์เฉพาะของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อให้ความหมายของตัวแปรสามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน 3) จัดทำร่างแบบสอบถาม ตามข้อคำถามในตารางนิยามคำศัพท์เฉพาะ ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบประเมินเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะประชากร ส่วนที่ 2 แบบประเมินเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบ สอบถาม

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามครั้งนี้มีลำดับขั้นตอน ดังนี้ 1) นำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและให้คำแนะนำเพื่อตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา และข้อคำถามที่เชื่อว่าสามารถวัดเนื้อหาสาระที่ต้องการวัดได้ครบถ้วนสมบูรณ์หรือวัดได้ครอบคลุมตามประสงค์ที่กำหนด โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงตามเนื้อหา 2) นำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงร่างแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นตามคำแนะนำ 3) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่างที่ลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บจริง โดยเลือกทดลองกับสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด จำนวน 30 ราย เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของ

แบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค(Cronbach's Alpha) ซึ่งมีรายละเอียดตามตาราง ดังนี้ด้านผลิตภัณฑ์ 0.913 ด้านราคา 0.749 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 0.709 ด้านการส่งเสริมการตลาด 0.634 ด้านบุคลากร 0.496 ด้านทางกายภาพ 0.513 ด้านกระบวนการ 0.5704)ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงอีกครั้ง โดยผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง แล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีลำดับขั้นตอน ดังนี้ 1) ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 351 ชุด ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ กลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขกระบี่ จำกัด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ และใช้วิธีการส่งแบบสอบถาม Google Forms ทาง Online Internet ไปยังกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม2)รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม และตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ3)นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาคำนวณผล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1)สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1) ใช้ร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยด้านประชากร ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพการสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านระยะที่เป็นสมาชิก

1.2)ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขกระบี่ จำกัด

2) สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1) ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขกระบี่ จำกัดจำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ด้านเพศ จะใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2) ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านตำแหน่งงาน และด้านรายได้ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทาง LSD

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด โดยภาพรวมมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากร และระดับมาก ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านทางกายภาพและด้านผลิตภัณฑ์

2) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

2.1) สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ที่มีปัจจัยด้านประชากร ด้านระดับการศึกษา และด้านระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ไม่ต่างกัน

2.2) สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ที่มีปัจจัยด้านประชากร ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพการสมรส และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด สามารถสรุปวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1) ผลการศึกษาผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.1) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก จะเห็นได้ว่าสหกรณ์มีผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของสมาชิกได้ จึงมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ฯ ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2548) ที่กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์หมายถึงสิ่งใด ๆ ที่นำเสนอเพื่อตอบสนองความต้องการของสินค้าและความจำเป็นของตลาดให้ได้รับความพึงพอใจ ดังนั้นผลิตภัณฑ์คือทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถตอบสนองความจำเป็น และความต้องการของตลาดและผู้บริโภคได้ และผลการวิจัยของ หะหลิม ผอมเกื้อ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์อิสลาม พบว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของสมาชิกสหกรณ์ในการใช้บริการสหกรณ์อิสลาม

1.2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ให้ความสำคัญกับด้านราคา ในระดับมากที่สุด จะเห็นได้ว่าสหกรณ์นำเสนอทางเลือกด้านราคาและผลตอบแทนให้สมาชิกมีทางเลือกด้านราคาได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการของสมาชิก จึงมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ฯ ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของ (Philip Kotler, 1997, P109) ที่กล่าวว่า ราคา หมายถึง คุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงิน ที่ลูกค้าต้องการจ่ายในการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการ โดยลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของผลิตภัณฑ์กับราคาของสินค้านั้น ถ้าคุณค่าของสินค้าสูงกว่าราคาที่จ่ายไป ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อสินค้านั้น กล่าวคือ การกำหนดราคาควรให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ และผลการวิจัยของ หะหลิม ผอมเกื้อ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

ของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์อิสลาม พบว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของสมาชิกสหกรณ์ในการใช้บริการสหกรณ์อิสลาม

1.3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ให้มีความสำคัญกับด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับ จึงมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ฯ ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของ(thbusinessinfo,2558) ที่กล่าวว่า ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการ รวมถึงวิธีการที่จะนำสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ไปยังผู้บริโภคให้ทันต่อความต้องการและเกิดค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด และผลการวิจัยของ หะหลีม ผอมเกื้อ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์อิสลาม พบว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของสมาชิกสหกรณ์ในการใช้บริการสหกรณ์อิสลาม

1.4)ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัดให้มีความสำคัญกับด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากที่สุด จะเห็นได้ว่าสมาชิกสหกรณ์ได้รับผลตอบแทนมากขึ้นจากการใช้บริการสหกรณ์ไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการที่ให้แก่สมาชิกโดยไม่ได้คิดราคาเพิ่มขึ้นเปรียบเสมือนการให้ของแถมและยังมีโครงการพิเศษต่าง ๆ จึงมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ฯ ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของ (สิทธิ ธีรสรณ์,2559) ที่กล่าวว่า การส่งเสริมการขายเป็นการใช้สิ่งล่อใจให้แก่ผู้บริโภค เพื่อทำให้เกิดการซื้อทันทีเป็นการส่งเสริมการตลาดที่ได้รับความนิยม และผลการวิจัยของ หะหลีม ผอมเกื้อ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์อิสลาม พบว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของสมาชิกสหกรณ์ในการใช้บริการสหกรณ์อิสลาม

1.5)ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ให้มีความสำคัญกับด้านบุคลากรในระดับมากที่สุด ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของ (ฉัตยาพร เสมอใจ,2547,หน้า 54-55) ที่กล่าวว่า บุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จเนื่องจากบุคลากรจะเข้ามา

เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการมากที่สุดบุคลากรสามารถสร้างความพึงพอใจ และ ผลการวิจัยของ พรรณราย จิตเจนการ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีผลต่อ การใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพ แรงงานฯโดยที่สมาชิกจะเกิดความพึงพอใจถ้าเจ้าหน้าที่ที่ริยามารยาทและมนุษยสัมพันธ์ดีมี ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการมีความรอบรู้และตอบข้อซักถามได้ชัดเจนให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์กับสมาชิกจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอที่จะให้บริการสมาชิกโดยเฉพาะในช่วงที่มีผู้มา รับบริการค่อนข้างมากเช่นสิ้นเดือนหรือช่วงที่จ่ายเงินปันผลเป็นต้นรวมถึงการที่เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความรวดเร็วจะทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออม ทรัพย์สหภาพแรงงานฯและก่อให้เกิดความประทับใจ

1.6) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า สมาชิกสหกรณ์ออม ทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ให้ความสำคัญกับด้านกายภาพ ในระดับมาก จึงมีผลต่อระดับ ความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ฯ ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีส่วนประสม ทางการตลาดของ (ยุพาวรรณวรรณวณิชย์ , 2554) ที่กล่าวว่า ธุรกิจบริการจำนวนไม่มากนักที่ นำลักษณะทางกายภาพเข้ามาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด แม้ว่าลักษณะทางการภาพจะ เป็นส่วนประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการก็ตาม ที่ปรากฏให้เห็นส่วน ใหญ่จะเป็นการสร้างสภาพแวดล้อม การสร้างบรรยากาศ การเลือกใช้สี แสง และเสียงภายใน ร้าน เป็นต้น และผลการวิจัยของ พรรณราย จิตเจนการ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ สมาชิกที่มีผลต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านคร หลวง จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพและกระบวนการส่งผลเชิงบวก ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์-สหภาพแรงงานฯโดยที่สมาชิกจะเกิด ความพึงพอใจถ้าอาคารสถานที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยอุปกรณ์ในการให้บริการมีความ ทันสมัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการเพียงพอเช่นที่นั่งรอรับบริการ, บริการน้ำ ดื่ม, หนังสือพิมพ์ฯลฯจุดบริการทุกประเภทมีป้ายแสดงและมองเห็นได้ชัดเจนความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการความสะดวกในการรับบริการมีความชัดเจนในการจัดลำดับก่อน - หลัง การให้บริการแก่สมาชิกแบบฟอร์มต่าง ๆ มีความเพียงพอและมีตัวอย่างการกรอกข้อมูลใน แบบฟอร์มอย่างชัดเจนครบถ้วน

1.7) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ให้ความสำคัญกับด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของ (ยุพาวรรณวรรณวนิชย์ , 2554) ที่กล่าวว่า ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการส่งมอบบริการมีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอ ระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการให้บริการ อำนาจตัดสินใจของพนักงาน การมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าวไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจของลูกค้าที่ได้รับ จะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำเสนอ ดังนั้นส่วนประสมการตลาดควรครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย และผลการวิจัยของ พรรณราย จิตเจนการ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีผลต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพและกระบวนการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์-สหภาพแรงงานฯ โดยที่สมาชิกจะเกิดความพึงพอใจถ้าอาคารสถานที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยอุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการเพียงพอเช่นที่นั่งรอรับบริการ, บริการน้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์ฯลฯ จุดบริการทุกประเภทมีป้ายแสดงและมองเห็นได้ชัดเจนความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการความสะดวกในการรับบริการมีความชัดเจนในการจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการแก่สมาชิกแบบฟอร์มต่างๆมีความเพียงพอและมีตัวอย่างการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มอย่างชัดเจนครบถ้วน

2) ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพการสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านระยะเวลาที่เป็นสมาชิกสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1) สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด โดยภาพรวมไม่ต่างกันซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณราย จิตเจนการ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีผลต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด พบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ เนื่องจากการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ นั้นสมาชิกทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างได้รับการบริการที่เท่าเทียมกันไม่มีความแตกต่างภายใต้รูปแบบการบริการที่ชัดเจนดังนั้นไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงจึงมีความพึงพอใจในการบริการที่ไม่แตกต่างกัน

2.2) สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด โดยภาพรวมต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ ทองรีน (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเสริมความงามของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเสริมความงามแตกต่างกันดังนั้นอายุที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการเสริมความงามที่ต่างกัน

2.3) สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด โดยภาพรวมต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ ทองรีน (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเสริมความงามของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี พบว่า สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเสริมความงามแตกต่างกันดังนั้นสถานภาพการสมรสที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการเสริมความงามที่ต่างกัน

2.4) สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด โดยภาพรวมไม่ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณราย จิตเจนการ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีผลต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด พบว่า วาระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์-สหภาพแรงงานฯ เนื่องจากการศึกษาไม่ใช่สิ่งสำคัญต่อการรับรู้เพียงประการเดียวยังมีประสบการณ์ของชีวิตที่ทำให้เกิดการรับรู้มีทัศนคติค่านิยมที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและก่อให้เกิดความพึงพอใจดังนั้นระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ

2.5) สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด โดยภาพรวมไม่ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณราย จิตเจนการ (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีผลต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด พบว่า รายได้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะสมาชิกที่มีรายได้ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่ต่างกันและได้รับการบริการที่เท่าเทียมกันอย่างเป็นมาตรฐาน ดังนั้นรายได้จึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

2.6) สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด โดยภาพรวมไม่ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณราย จิตเจนการ (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีผลต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด พบว่า ระยะเวลาการเป็นสมาชิกไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯเนื่องจากอาจเป็นเพราะสมาชิกได้รับการบริการและผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบที่ไม่แตกต่างกันตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด โดยการนำผลการวิจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่าง ๆ นำไปพัฒนาให้เกิดจุดแข็งและเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมให้มากขึ้น ดังต่อไปนี้

1) ปัจจัยด้านประชากรจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด แสดงให้เห็นว่าดังนั้น ผู้บริหารสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด จึงไม่ต้องสนใจกับปัจจัยประชากร ด้านเพศ ด้านระดับการศึกษาด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกข้างต้นแต่ควรให้ความสนใจกับปัจจัยประชากร ด้านอายุ

ด้านสถานภาพการสมรส เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย หรือผลิตภัณฑ์ในการให้บริการแก่สมาชิกที่มีช่วงอายุและสถานภาพการสมรสที่เหมาะสม

2) ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข กระบี่ จำกัด ดังนั้นจึงควรพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมต่อความต้องการของสมาชิก เช่นออกผลิตภัณฑ์ใหม่หลากหลายตามความต้องการ เพื่อให้สมาชิกมาใช้บริการกับสหกรณ์ให้มากขึ้นด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข กระบี่ จำกัด ดังนั้นควรมีการปรับโครงสร้างดอกเบี้ยเงินกู้และดอกเบี้ยเงินฝากให้มีความเหมาะสมและเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิก และควรเพิ่มอัตราเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืนเพื่อกระตุ้นการใช้บริการของสมาชิกอย่างต่อเนื่องด้านกระบวนการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข กระบี่ จำกัดควรกำหนดกฎระเบียบของบังคับให้ครบถ้วน ครอบคลุม ชัดเจน และเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการให้มากที่สุด และอีกทั้งยังจะสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาในระบบสหกรณ์เพิ่มขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจจะมีผลต่อการเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด อาทิเช่น ปัจจัยด้านความพึงพอใจ

2) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกระบี่ จำกัด เท่านั้น ดังนั้น ควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ในจังหวัดกระบี่ เพื่อให้ได้ความแตกต่างทางด้านความคิด ค่านิยม และได้ผลการวิจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- คำนาย อธิปรัชญาสกุล. (2558). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ โพกัสมีเดียแอนด์ พับลิชชิง
- ฉัตยาพร เสมอใจและมัทนียา สมมิ (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอส.อาร์.พรินติ้งแมสโปรดักส์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ พัฒนาศึกษา
- กนกวรรณ ทองรีน. (2555). ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเสริมความงามของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี. การค้นคว้าแบบอิสระ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- พรรณราย จิตเจนการ. (2558). สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวงจำกัด. การค้นคว้าแบบอิสระ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- หะหลีม ผอมเกื้อ. (2559). ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์อิสลาม. กรณีศึกษา สหกรณ์อิสลามอัศศิติก จำกัด การค้นคว้าแบบอิสระ, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา